

**PRAKTIK KEPATUHAN SYARIAH TERHADAP LOYALITAS
NASABAH STUDI PADA BMT DANA MULIA UTAMA KECAMATAN
SIMO KABUPATEN BOYOLALI**

Vinda Amiliya; Yayuli, S.Ag., M.P.I

**Hukum Ekonomi Syariah, Agama Islam, Universitas Muhammadiyah
Surakarta**

Abstrak

Baitul Maal Wat Tamwil adalah lembaga keuangan mikro syariah yang menjual berbagai barang dan jasa untuk memperbaiki layanan dan loyalitas nasabah, maka perlu adanya ketaatan atau kepatuhan BMT terhadap lembaga keuangan syariah (LKS). Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana praktik kepatuhan syariah berdampak pada loyalitas nasabah atau pelanggan. Penelitian ini bersifat kualitatif, dengan menggunakan 2 cara untuk mengumpulkan data yaitu wawancara yang dilakukan dengan tanya jawab antara peneliti dengan narasumber. Dan selanjutnya yaitu dokumentasi yang dilakukan dengan menganalisis data-data baik berupa dokumen tertulis, gambar, atau karya-karya. Dari hasil penelitian yang dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa praktik kepatuhan terhadap lembaga keuangan syariah berpengaruh positif, sehingga dapat meningkatkan loyalitas nasabah atau anggotanya.

Kata Kunci: Kepatuhan, Syariah, Loyalitas, Nasabah, BMT.

**SHARIA COMPLIANCE PRACTICES TOWARDS CUSTOMER
LOYALTY STUDY AT BMT DANA MULIA UTAMA SIMO DISTRICT,
BOYOLALI REGENCY**

Abstract

Baitul Maal Wat Tamwil is a sharia microfinance institution that sells various goods and services to improve customer service and loyalty, so there is a need for BMT compliance with sharia financial institutions (LKS). The aim of this research is to find out how sharia compliance practices impact customer or customer loyalty. This research is qualitative in nature, using 2 methods to collect data, namely interviews conducted with questions and answers between the researcher and the resource person. And next is documentation which is carried out by analyzing data in the form of written documents, images or works. From the

results of the research conducted, it can be concluded that compliance practices with sharia financial institutions have a positive effect, so that they can increase customer or member loyalty.

Keyword: compliance, sharia, loyalty, customers, BMT.

1. PENDAHULUAN

Lembaga keuangan syariah (LKS) merupakan lembaga keuangan yang beroperasi berdasarkan prinsip syariah, baik bank maupun non bank. Didirikan pada tahun 1991, LKS adalah bank muamalat pertama di Indonesia. Sedangkan BMT merupakan lembaga keuangan syariah non bank yang berbadan hukum koperasi yang secara hukum patuh pada Peraturan Menteri Koperasi dan UKM Nomor 11 Tahun 2017. BMT adalah koperasi simpan pinjam dan pembiayaan syariah (KSPPS) yang melakukan simpan, pinjam, dan pembiayaan sesuai dengan prinsip syariah, termasuk dalam pengelolaan zakat, infak, dan sedekah. BMT terbagi menjadi dua fungsi yaitu Baitul mal (rumah harta) dan Baitul tamwil (rumah bisnis). Baitul Mal yaitu organisasi sosial yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat dengan mengelola zakat, infak, sedekah (ZIS) dan dana sosial lainnya. Sedangkan Baitut Tamwil menjalankan fungsi ekonomi dan bisnis dengan tujuan memperoleh keuntungan yang dikelola secara profesional sesuai dengan prinsip Syariah.

Semakin banyak lembaga keuangan syariah di Indonesia, persaingan semakin ketat. Di tengah persaingan yang semakin ketat, produsen berusaha memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan dengan menawarkan berbagai jenis produk, menurut Hasan (2008). Karena konsumen memiliki banyak pilihan dan kekuatan tawar menawar yang semakin besar, setiap bisnis harus menjadikan kepuasan pelanggan sebagai prioritas utama. Menurut Tjiptono (2008), kepuasan pelanggan memberikan dua keuntungan utama bagi perusahaan yaitu kesetiaan atau loyalitas pelanggan dan *word of mouth*. Setiap organisasi yang berorientasi pada pelanggan harus menyediakan cara yang mudah dan nyaman bagi pelanggan untuk menyampaikan saran, kritik, pendapat, dan keluhan (Tjiptono, 2007).

Sebagai lembaga keuangan yang menyelenggarakan kegiatan bisnis, BMT sering menghadapi masalah yang dapat mempengaruhi sektor usaha. Oleh karena itu, selain mematuhi prinsip syariah, BMT juga berperan di sektor jasa, dengan peranan yang sangat penting dalam meningkatkan kualitas layanan dan meningkatkan kepuasan para anggotanya.

Loyalitas menurut Karsono (2008) didefinisikan sebagai kesetiaan konsumen terhadap suatu barang dan jasa yang bertujuan untuk membeli dan berlangganan kembali barang dan jasa tersebut. Pada dasarnya, penelitian tentang kepatuhan syariah terhadap kesetiaan pelanggan bukanlah yang pertama. Menurut Andini (2016), kehadiran syariah mempengaruhi loyalitas pelanggan. Junusi (2012) menemukan bahwa kredibilitas Bank Syariah berdampak pada kualitas manajemen perusahaan yang baik, termasuk kepatuhan syariah. Ini akan membuat pelanggan setia. Dengan asumsi ini, mematuhi peraturan keuangan syariah sangatlah penting.

2. METODE

Penelitian ini menggunakan penelitian lapangan di BMT Dana Mulia Utama, yang berarti pengumpulan data dilakukan secara langsung di lapangan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Pendekatan kualitatif yaitu metode penelitian yang bertujuan untuk mengumpulkan data informasi terkait pengertian, karakteristik, gejala dan konsep sebuah fenomena.

Jenis data pada menggunakan data primer dan sekunder adalah data yang diperoleh langsung dari subyek penelitian dengan mengenakan alat pengukuran atau alat pengambilan data langsung pada subjek sebagai sumber informasi yang dicari, data primer ini disebut juga dengan data tangan pertama.

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan cara Wawancara, dan Dokumentasi. Dalam penelitian ini, peneliti akan menggunakan metode data kualitatif dimana data yang digunakan dalam penelitian ini menganalisis data dengan turun langsung ke lapangan.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

BMT Dana Mulia Utama sudah menjalankan bisnisnya sesuai dengan ketentuan lembaga keuangan syariah yaitu bahwa BMT Dana Mulia Utama bebas dari unsur riba, Gharar (ketidakpastian), maisir (perjudian), menjalankan bisnis dengan halal, dan mengelola zakat, infaq, sedekah dengan amanah. Semua unsur tersebut dapat dilihat dari jenis dan produk serta cara bertransaksi yang ada di BMT Dana Mulia Utama. Ada 2 produk yaitu pembiayaan dan simpanan.

Produk Pembiayaan/Pinjaman

1. Murabahah yaitu pembiayaan dengan sistem jual beli
2. Musyarakah yaitu pembiayaan dengan sistem kerjasama modal dari BMT kepada mitra usaha. contoh usaha: toko kelontong, ternak, pertanian, pembelian motor, pembelian mobil, dsb.
3. Mudharabah yaitu pembiayaan dengan sistem kerjasama antara pemilik modal dengan mitra usaha
4. Ijarah atau Muntahhiya Gittamlik yaitu pembiayaan berdasar sewa menyewa atau upah dengan perjanjian yang sering diterapkan di nasabah kebanyakan mayoritas sistem Ijarah.
5. Hiwalah yaitu pembiayaan pengalihan hutang atau tanggungan. Contoh: take over, nasabah ada pinjaman antar BMT sama BMT terus dioper kesini.

Produk Simpanan

1. Simpanan Mudharabah yaitu simpanan yang menggunakan sistem bagi hasil dengan nisbah dan ditetapkan diawal
2. Simpanan (Berjangka) Mudharabah yaitu simpanan yang menggunakan sistem bagi hasil dengan jangka waktu dan nisbah tertentu
3. Simpanan Wadiah yaitu simpanan yang menggunakan sistem hadiah atau bonus bagi penyimpan. Barang dititipkan dari nasabah tidak mengharapkan jasa atau imbalan. Yang penting barangnya kembali dengan utuh.

Kendala yang dihadapi saat ini:

- Masalah kurangnya dana atau keuangan kantor
- Pembiayaan dan banyak sekali penarikan-penarikan simpanan nasabah
- Minim simpanan
- Banyak usaha-usaha yang sepi
- Tahun ajaran baru
- Penarikan tabungan sekolah seperti: SD, MI, MTS
- Kurangnya target pencairan pendanaan ke Nasabah
- Calon nasabah baru kurang memenuhi syarat atau kriteria. Contoh: nasabah sudah terlalu banyak hutang.

BMT Dana Mulia Utama, dalam bertransaksi simpan pinjam rata-rata nasabah lebih memilih ke sistem syariah / Bagi hasil, alasannya karena untuk meminimalisir adanya riba ujar beberapa nasabah di BMT Dana Mulia Utama. Ada juga beberapa nasabah yang tidak memperhitungkan keuntungan, contoh menyimpan uang sebarang yang penting uang itu aman. BMT Dana Mulia Utama juga mengutamakan sistem kekeluargaan. Apabila ada kendala tunggakan macet, tidak langsung dilelang atau penarikan jaminan, tetapi di musyawarahkan secara kekeluargaan.

Adapun keunggulan BMT Dana Mulia Utama yaitu pelayanan marketing atau pegawainya ramah dan telaten. Lokasi BMT juga dapat mempengaruhi banyaknya nasabah yang menabung. Contoh: dikantor pusat yang gedungnya 2 lantai dan di kantor cabang yang gedungnya hanya 1 lantai mempengaruhi tingkat loyalitas nasabah yang mau menabung

Dalam kasus ini peneliti ingin menganalisis pengaruh kepatuhan syariah terhadap loyalitas nasabah studi kasus pada BMT Dana Mulia Utama Kecamatan Simo Kabupaten Boyolali. Berdasarkan produk dan jasa yang ada pada BMT Dana Mulia Utama, dalam kepatuhan syariah sudah diterapkan di BMT tersebut. Dilihat dari produknya yaitu produk pembiayaan atau pinjaman terdapat Murabahah, Musyarakah, Mudharabah, Ijarah, dan Hiwalah yang dimana dari produk-produk tersebut dapat dilihat bagaimana nasabah melaksanakan transaksi. Juga ada produk Simpanan terdapat simpanan Mudharabah, simpanan (Berjangka) Mudharabah, simpanan Wadiah. Dari pelaksanaan transaksi tersebut dapat dilihat bahwa di BMT Dana Mulia Utama sudah menerapkan prinsip syariah didalamnya, yang berupa bebas dari riba, bebas Gharar, bebas Maisir, Melaksanakan Bisnis Halal, dan Menjalankan ZIS dengan Amanah.

4. PENUTUP

Berdasarkan dari rumusan masalah dan hasil penelitian maka dapat ditarik kesimpulan bahwa Dari hasil penelitian yang dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa kepatuhan terhadap lembaga keuangan syariah berpengaruh positif dan signifikan, sehingga dapat meningkatkan loyalitas nasabah atau anggotanya. Selain

itu terdapat juga produk dan jasa yang ada pada BMT Dana Mulia Utama yaitu, produk pembiayaan atau pinjaman terdapat Murabahah, Musyarakah, Mudharabah, Ijarah, dan Hiwalah yang dimana dari produk-produk tersebut dapat dilihat bagaimana nasabah melaksanakan transaksi. Juga ada produk Simpanan terdapat simpanan Mudharabah, simpanan (Berjangka) Mudharabah, simpanan Wadiah. Dari pelaksanaan transaksi tersebut dapat dilihat bahwa di BMT Dana Mulia Utama sudah menerapkan prinsip syariah didalamnya, yang berupa bebas dari riba, bebas Gharar, bebas Maisir, Melaksanakan Bisnis Halal, dan Menjalankan ZIS dengan amanah.

DAFTAR PUSTAKA

- Candra, T. F. (2008). *Service, Quality, and Satification*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Ernawati, D. (2019). Pengaruh Kualitas Produk, Inovasi Produk dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Produk Hi Jack Sandals Bandung. . *Jurnal Wawasan Manajemen, Vol. 7 Nomor 1*.
- Hasan, A. (2008). *Marketing*. Yogyakarta: Media Utama.
- Karsono. (2008). Pengaruh Customer Satisfacton and Trust Terhadap Customer Loyalty dengan Swtiching Cost sebagai variabel Moderasi. *Jurnal Bisnis dan Manajemen, Vol 8*.
- Mulazid., A. S. (2019). *Kedudukan Sistem Pegadaian Syariah*. Jakarta: Kharisma Putra Utama.
- Nasution, M. N. (2015). *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Nurhayati. (2018). Memahami Konsep Syariah, Fikih, Hukum Dan Ushul Fikih. *Jurnal Hukum Ekonomi Syariah Volume 2 Nomor 2 Juli-Desember 2018*.
- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2008). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi OfseT.