

**PELAKSANAAN PEMBIAYAAN *MUDHARABAH* BANK SYARIAH
MANDIRI CABANG BENGKULU DI KOPERASI USAHA BERSAMA
KODIM 0407/BENGKULU
(Studi pada Kepuasan Pelayanan Nasabah)**



SKRIPSI

**Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Ekonomi Islam (S.EI) dalam Bidang Ekonomi Islam**

Oleh:

**NURINSANI
NIM 2113618105**

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
JURUSAN EKONOMI ISLAM
FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) BENGKULU
TAHUN 2015 M/ 1436 H**

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi yang ditulis oleh Nurinsani, NIM: 2113618105, dengan judul “Pelaksanaan Pembiayaan *Mudharabah* Bank Syariah Mandiri Cabang Bengkulu di Koperasi Usaha Bersama Kodim 0407/Bengkulu (Studi Pada Kepuasan Pelayanan Nasabah)” Program studi Ekonomi Syariah Jurusan Ekonomi Islam telah diperiksa dan diperbaiki sesuai dengan saran pembimbing I dan pembimbing II. Oleh karena itu, skripsi ini disetujui untuk diujikan dalam sidang *munaqasah* skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu.

Bengkulu, Januari 2016 M
1437 H

Pembimbing I



Dra Fatimah Yunus, MA
NIP. 196303192000032003

Pembimbing II



Eka Sri Wahyuni, SE, MM
NIP.197705092008012014



KEMENTERIAN AGAMA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) BENGKULU
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Alamat : Jl. Raden Fatah Pagar Dewa Telp. (0736) 51276,51771 Fax (0736) Bengkulu

PENGESAHAN

Skripsi oleh : Nurinsani NIM : 2113618105 yang berjudul Pelaksanaan Pembiayaan *Mudharabah* Bank Syariah Mandiri Cabang Bengkulu di Koperasi Usaha Bersama Kodim 0407/Bengkulu (Studi Pada Kepuasan Pelayanan Nasabah), Program Studi Ekonom Islam, telah diuji dan dipertahankan di depan Tim Sidang Munaqasyah

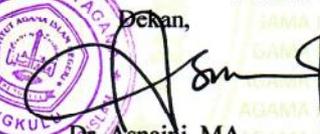
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu :

Hari : Sabtu

Tanggal : 23 Januari 2016 M 1437 H

Dan dinyatakan LULUS, dapat diterima dan disahkan sebagai syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Islam (SE.I) dalam Ilmu Ekonomi Islam.

Bengkulu, Februari 2016 M
1437 H

Dekan,

Dr. Asnaini, MA
NIP. 197404121998032003

Tim Sidang Munaqasyah

Ketua



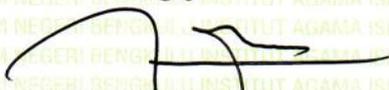
Dra. Fatimah Yunus, MA
NIP. 196303192000032003

Sekretaris



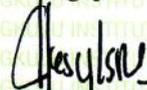
Eka Sri Wahyuni, SE, MM
NIP. 197705092008012014

Penguji I



Drs. H. Supardi, M.Ag
NIP. 196504181993031007

Penguji II



Desi Isnaini, MA
NIP. 197412022006042001

MOTTO

- *Ya Tuhan—Ku, berikanlah kepadaku Ilmu dan masukanlah aku ke dalam golongan orang-orang yang saleh (Asy-Syu'ara : 83)*
- *Jangan pernah salahkan orang lain karena mengecewakan kamu, salahkanlah diri kamu sendiri, karena berharap terlalu banyak kepada mereka*

H.M. SOEHARTO (THE SMILING GENERAL)

- *Sesungguhnya Allah tidak merubah keadaan sesuatu kaum sehingga mereka merubah keadaan yang ada pada diri mereka sendiri (QS, AR-Ra'd:11)*

PERSEMBAHAN

Dengan segenap ketulusan hati, Skripsi ini kupersembahkan kepada:

- 1. Kedua orang tuaku yang yang kucintai, Ayahanda Zulkifli bin Mukmin (Alm) dan Ibunda Fatmawati binti M. Dahlan (Almh), yang telah mengasuh, mendidik, dan membesarkan aku dengan penuh cinta dan kasih sayang.*
- 2. Bapak dan Ibu Mertuaku, H. Muallib bin ahmad (Alm) dan ibunda Hj. Siti Maryam binti M.Ilyas (Almh), yang aku anggap sebagai orang tuaku sendiri.*
- 3. Suamiku tercinta, Masrur Muallif Ahmad bin Ahmad , yang begitu semangatnya memberikan Motivasi supaya aku tidak berhenti menuntut ilmu*
- 4. Anakku tersayang, Ulfia Fitrianiingsih, Muhammad Ilham Hanafi dan Nimas Faiddah Lailiyah, yang telah memberikan do'a untuk keberhasilanku.*
- 5. Saudara-Saudaraku, Syamsul Bahri, Ratnasuri,S.pd, Yuliana, Safarida, M Haidir, yang begitu semangatnya memberikan dorongan kepadaku*
- 6. Ibu Dosen Pembimbing I Dra. Fatima Yunus,MA dan ibu Dosen Pembimbing II Eka Sri Wahyuni, MM dan juga Bapak Dosen Drs. H.Supardi sebagai penguji I serta ibu Dosen Desi Isnaini,MA sebagai Penguji II yang telah banyak memberikan arahan dan bimbingan untuk kesempurnaan skripsiku*
- 7. Bapak dan Ibu Dosen IAIN Bengkulu*
- 8. Sahabat dan teman-temanku seperjuangan, Nurcaya, Yudi Irawan, Sadam Husen, Reno Wahyuni, Cece Setiawan, Mimma Carolina, Vista , Nesi, Fitri, Rozal, M Khairul Anam Sri Rastuti.*
- 9. Teman-teman Sejawat, yang tidak dapat aku sebutkan satu persatu.*
- 10. Almamaterku*

SURAT PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan:

1. Skripsi dengan judul "Pelaksanaan Sistem Pembiayaan *Mudharabah* Bank Syariah Mandiri Cabang Bengkulu terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Usaha Bersama Kodim 0407/Bengkulu". Adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di IAIN Bengkulu maupun di Perguruan Tinggi lainnya.
2. Skripsi ini murni gagasan, pemikiran dan rumusan saya sendiri tanpa bantuan yang tidak sah dari pihak lain kecuali arahan dari tim pembimbing.
3. Di dalam skripsi ini tidak terdapat hasil karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali kutipan secara tertulis dengan jelas dan dicantumkan sebagai acuan di dalam naskah saya dengan disebutkan nama pengarangnya dan dicantumkan pada daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar sarjana, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan yang berlaku.

Bengkulu, Januari 2016



Nurinsani
NIM 2113618105

ABSTRAK

Pelaksanaan Pembiayaan *Mudharabah* Bank Syariah Mandiri Cabang Bengkulu di Koperasi Usaha Bersama Kodim 0407/Bengkulu (Studi pada Kepuasan Pelayanan Nasabah) oleh Nurinsani NIM 2113618105.

Ada dua persoalan yang dikaji dalam skripsi ini, yaitu: (1) Bagaimana pelaksanaan pembiayaan *mudharabah* Bank Syariah Mandiri Cabang Bengkulu pada Koperasi Usaha Bersama Kodim 0407/Bengkulu, (2) Bagaimana kepuasan anggota Koperasi Usaha Bersama Kodim0407/Bengkulu terhadap pelayanan pembiayaan *mudharabah* Bank Syariah Mandiri Cabang Bengkulu. Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pelaksanaan sistem pembiayaan *mudharabah* Bank Syariah Mandiri Cabang Bengkulu terhadap kepuasan anggota Koperasi Usaha Bersama Kodim 0407/Bengkulu. Untuk mengungkap persoalan tersebut secara mendalam dan menyeluruh, peneliti menggunakan metode deskriptif kualitatif yang bermanfaat untuk memberikan informasi, fakta dan data pelaksanaan sistem pembiayaan *mudharabah* Bank Syariah Mandiri Cabang Bengkulu terhadap kepuasan anggota Koperasi Usaha Bersama Kodim 0407/Bengkulu. Kemudian data tersebut diuraikan, dianalisis dan dibahas untuk menjawab permasalahan tersebut. Dari hasil penelitian ini ditemukan bahwa (1) Sistem pelaksanaan pembiayaan *mudharabah* Bank Syariah Mandiri Cabang Bengkulu yang bekerjasama dengan Koperasi Usaha Bersama Kodim 0407/Bengkulu telah sesuai dengan pelaksanaan pembiayaan *mudharabah*. Kerjasama yang dijalin di antara keduanya memberikan kemudahan bagi anggota koperasi untuk mengajukan pembiayaan *mudharabah*, (2) Kepuasan anggota Koperasi Usaha Bersama Kodim 0407/Bengkulu terhadap pelayanan pembiayaan *mudharabah* yang diberikan oleh pihak bank yang diukur berdasarkan beberapa indikator pengukuran kepuasan, ditemukan bahwa terdapat beberapa bentuk pelayanan yang tidak memuaskan anggota.

Kata Kunci: Pelaksanaan Sistem Pembiayaan Mudharabah, Kepuasan

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kepada Allah SWT atas segala nikmat dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "Pelaksanaan Pembiayaan *Mudharabah* Bank Syariah Mandiri Cabang Bengkulu di Koperasi Usaha Bersama Kodim 0407/ Bengkulu (Studi pada Kepuasan Pelayanan Nasabah)".

Shalawat dan salam untuk Nabi besar "Muhammad SAW, yang telah berjuang untuk menyampaikan ajaran Islam sehingga umat Islam mendapatkan petunjuk ke jalan yang lurus baik di dunia maupun akhirat.

Penyusunan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat guna untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Islam (S.E.I) pada Program Studi Ekonomi Syariah Jurusan Ekonomi Islampada Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu. Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis mendapat bantuan dari berbagai pihak. Dengan demikian penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. H. Sirajuddin M, M.Ag, M.H, selaku Rektor IAIN Bengkulu.
2. Dr. Asnaini, MA, selaku Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu
3. Eka Sri Wahyuni, SE., MM selaku Pembimbing II dan Ketua Jurusan Ekonomi Islam Reguler 2 Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu

4. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Bengkulu yang telah mengajar dan membimbing serta memberikan berbagai ilmunya dengan penuh keikhlasan.
5. Staf dan karyawan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu yang telah memberikan pelayanan dengan baik dalam hal administrasi.
6. Semua pihak yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis menyadari akan banyak kelemahan dan kekurangan dari berbagai sisi. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun demi kesempurnaan skripsi ini ke depan.

Bengkulu, Januari 2016

Penulis

Nurinsani
NIM. 2113618105

DAFTAR ISI

| | |
|-----------------------------|------|
| HALAMAN JUDUL..... | i |
| PERSETUJUAN PEMBIMBING..... | ii |
| PENGESAHAN..... | iii |
| SURAT PERNYATAAN..... | iv |
| MOTTO..... | v |
| PERSEMBAHAN..... | vi |
| ABSTRAK..... | vii |
| KATA PENGANTAR..... | viii |
| DAFTAR ISI..... | x |

BAB I PENDAHULUAN

| | |
|--------------------------------|----|
| A. Latar Belakang Masalah..... | 1 |
| B. Batasan Masalah..... | 6 |
| C. Rumusan Masalah..... | 7 |
| D. Tujuan Penelitian..... | 7 |
| E. Manfaat Penelitian..... | 8 |
| F. Penelitian Terdahulu..... | 9 |
| F. Sistematika Penulisan..... | 11 |

BAB II LANDASAN TEORI

| | |
|---------------------------------------|----|
| A. Pembiayaan <i>Mudharabah</i> | 14 |
| C. Kepuasan Nasabah..... | 34 |

BAB III METODE PENELITIAN

| | |
|--------------------------|----|
| A. Jenis Penelitian..... | 45 |
|--------------------------|----|

| | |
|-------------------------------------|----|
| B. Lokasi Penelitian..... | 45 |
| C. Subjek/ Informan Penelitian..... | 45 |
| D. Jenis Data..... | 46 |
| E. Teknik Pengumpulan Data..... | 46 |
| F. Teknik Analisis Data..... | 47 |

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

| | |
|--|----|
| A. Gambaran Umum Koperasi Usaha Bersama..... | 48 |
| B. Pelaksanaan Pembiayaan <i>Mudharabah</i> Koperasi Usaha Bersama Kodim 0407/Bengkulu..... | 49 |
| C. Kepuasan Anggota Koperasi Usaha Bersama Kodim 0407/Bengkulu..... | 56 |

BAB V PENUTUP

| | |
|-------------------------|----|
| A. Kesimpulan..... | 68 |
| B. Saran..... | 69 |
| Daftar Kepustakaan..... | 70 |
| Lampiran..... | 72 |

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Lembaga perbankan sebagai salah satu lembaga keuangan mempunyai nilai strategis dalam kehidupan perekonomian suatu negara. Lembaga tersebut dimaksudkan sebagai perantara pihak-pihak yang mempunyai kelebihan dana (*surplus of funds*) dengan pihak-pihak yang kekurangan dan memerlukan dana (*lack of funds*).¹ Dengan demikian perbankan akan bergerak dalam kegiatan perkreditan, dan berbagai jasa yang diberikan, bank melayani kebutuhan pembiayaan serta melancarkan mekanisme sistem pembayaran bagi semua faktor perekonomian.

Hukum positif yang mengatur lembaga perbankan, terus berkembang sesuai dengan dinamika perkembangan lembaga perbankan tersebut. Hal tersebut telah dapat kita rasakan dalam kehidupan kegiatan perbankan di Indonesia, peraturan-peraturan yang ditujukan untuk lembaga perbankan begitu gencar dikeluarkan oleh pemerintah.

Tumbuh kembangnya aset bank syariah dikarenakan semakin baiknya kepastian di sisi regulasi serta berkembangnya pemikiran masyarakat tentang keberadaan bank syariah.²

¹ Hermansyah, *Hukum Perbankan Nasional Indonesia*, Majalah Padjadjaran Jilid XXIV No. 2, 1996, h. 7

² Adiwarmanto A. Karim, *Bank Islam: Analisis Fiqh dan Keuangan*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2011), h. 27

Pesatnya perkembangan lembaga perbankan Islam ini karena Bank Islam memiliki keistimewaan-keistimewaan. Salah satu keistimewaan yang paling utama adalah yang melekat pada konsep (*build in concept*) dengan berorientasi pada kebersamaan. Orientasi kebersamaan inilah yang menjadikan bank Islam mampu tampil sebagai alternatif pengganti sistem bunga yang selama ini hukumnya (halal atau haram) masih diragukan oleh masyarakat muslim. Namun demikian, sebagai lembaga yang keberadaannya lebih baru daripada bank-bank konvensional, Bank Islam menghadapi permasalahan-permasalahan, baik yang melekat pada aktivitas maupun pelaksanaannya.

Salah satu lembaga perbankan Islam ditandai dengan lahirnya Bank Syari'ah Mandiri yaitu merupakan lembaga keuangan atau perbankan yang operasionalnya dan produknya dikembangkan berdasarkan pada al-Quran dan hadist Nabi Muhammad SAW. Dengan kata lain, bank Islam adalah lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberikan pembiayaan dan jasa-jasa lainnya dalam lalu lintas pembayaran dan jasa-jasa lainnya dengan prinsip syariat Islam.

Akad bank syariah yang utama dan paling penting yang disepakati oleh para ulama adalah akad dengan pola bagi hasil dengan prinsip *mudharabah (trustee profit sharing)* dan *musyarakah (joint venture profit sharing)* adalah *al-qhunm bi'l-ghurm* atau *al-kharaj bi'l-daman*, yang

berarti tidak ada bagian keuntungan tanpa ambil bagian dan risiko atau untuk setiap keuntungan ekonomi riil harus ada biaya ekonomi riil.³

Menurut fatwa DSN No.07/DSN-MUI/IV/2000: “*Mudharabah* adalah akad kerja sama suatu usaha antara dua pihak dimana pihak pertama (*shahibul mal/ bank*) menyediakan seluruh modal, sedang pihak kedua (*mudharib/ nasabah*) bertindak selaku pengelola, dan keuntungan usaha dibagi diantara mereka sesuai kesepakatan yang telah dituangkan dalam kontrak”.

Landasan hukum *mudharabah* terdapat dalam Q.S. Al-Jumu'ah:10⁴:

فَإِذَا قُضِيَتِ الصَّلَاةُ فَانْتَشِرُوا فِي الْأَرْضِ وَابْتَغُوا مِنْ فَضْلِ اللَّهِ
وَادْكُرُوا اللَّهَ كَثِيرًا لَعَلَّكُمْ تُفْلِحُونَ

Artinya:

“Apabila telah ditunaikan shalat, Maka bertebaranlah kamu di muka bumi; dan carilah karunia Allah dan ingatlah Allah banyak-banyak supaya kamu beruntung”

Selain itu disebutkan pula dalam hadis riwayat Ibnu Majah yang artinya:

عن صالح بن صهيب عن ابيه قال: قال رسول الله صلى الله عليه وسلم ثلاث فيهن البيع الى اجل والمقارضة واخلاق البر باشعير للبيت للبيع

³ Ascarya, *Akad dan Produk Bank Syariah*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo, 2006), h. 48

⁴ Departemen Agama RI, *Mushaf Alquran Terjemahan*. (Depok: Al Huda Kelompok Gema Insani, 2002), h. 933

Artinya:

Dari Shahih bin Shuhaib r.a. bahwa Rasulullah saw. Bersabda, "Tiga hal yang di dalamnya terdapat keberkatan: jual beli secara tangguh, muqaradhah (mudharabah), dan mencampur gandum dengan tepung untuk keperluan rumah, bukan untuk dijual." (HR. Ibnu Majah)

Pada dasarnya aktivitas bank Islam tidak jauh berbeda dengan aktivitas bank-bank yang telah ada, perbedaannya selain terletak pada orientasi konsep juga terletak pada konsep dasar operasionalnya yang berlandaskan pada ketentuan-ketentuan Islam, dalam menjalankan fungsi sebagai lembaga perantara keuangan, jika bank konvensional melakukan kredit dan bank syariah melakukan pembiayaan.

Pada prinsipnya setiap perbankan syariah tatkala menjual produk-produknya akan dihadapkan dengan strategi maupun teknik penjualan yang bagus, sehingga komoditas yang ditawarkannya dapat terjual dengan baik. Adapun salah satu teknik penjualan yang dimaksud adalah terkait dengan bagaimana dan seberapa tinggi kualitas pelayanan yang diberikan terhadap konsumen. Kualitas pelayanan yang diberikan adalah merupakan kinerja terpenting oleh perusahaan bagi kepuasan konsumen/ pelanggan. Perusahaan harus memperhatikan hal-hal penting bagi konsumen, supaya mereka merasakan kepuasan sebagaimana yang diharapkan.

Pada dasarnya kepuasan konsumen mencakup perbedaan antara tingkat kepentingan dan kinerja atau hasil yang dirasakan. Dan hakikatnya kepuasan konsumen merupakan evaluasi purna beli dimana alternatif yang

dipilih sekurang-kurangnya dapat memberikan hasil (*outcome*) sama atau melampaui harapan konsumen, sedangkan ketidakpuasan dapat terjadi apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan yang diinginkan konsumen.

Jadi tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan oleh harapan, jika kinerja yang dirasakan di bawah harapan maka konsumen merasa tidak puas, sedangkan jika kinerja yang dirasakan sesuai dengan harapan maka konsumen merasa puas. Dan jika kinerja yang dirasakan melampaui harapan maka konsumen akan merasa sangat puas.

Masalah pelayanan sebenarnya bukanlah hal yang sulit atau rumit, tetapi apabila hal ini kurang diperhatikan maka dapat menimbulkan hal-hal yang rawan karena sifatnya yang sangat sensitif. Sistem pelayanan perlu didukung oleh kualitas pelayanan, fasilitas yang memadai dan etika atau tata krama. Sedangkan tujuan memberikan pelayanan adalah untuk memberikan kepuasan kepada konsumen/ pelanggan, sehingga berakibat dengan dihasilkannya nilai tambah bagi perbankan itu sendiri.

KODIM 0407/Bengkulu dan KODIM 0407/Bengkulu bekerjasama dengan Bank Syari'ah Mandiri cabang Bengkulu dalam hal pelayanan pembiayaan *Mudharabah* pada Koperasi Usaha Bersama. Sistem pembiayaan *mudharabah* yang dilakukan antara pihak Bank Syariah Mandiri dengan Koperasi Usaha Bersama ini memberikan pelayanan bagi anggota koperasi dalam menerima pembiayaan dengan mudah.

Dengan adanya kerjasama antara Bank Syariah Mandiri Cabang Bengkulu dengan Koperasi Usaha Bersama untuk pemberian pembiayaan *mudharabah* ini, nasabah merasakan adanya perbedaan jika sebagai anggota Koperasi Usaha Bersama dengan bila sebagai nasabah bukan Koperasi Usaha Bersama. Dalam hal ini, penulis meneliti perbedaan yang dimaksud adalah dalam pelayanan. Sehingga adanya perbedaan kepuasan jika sebagai nasabah Bank Syariah Mandiri dengan anggota Koperasi Usaha Bersama yang telah menjalin kerjasama dengan Bank Syariah Mandiri.

Dalam hal ini penulis memilih melakukan penelitian agar dapat bermanfaat bagi Bank Syari'ah Mandiri dan para anggota KODIM 0407/Bengkulu untuk mengetahui sistem pelaksanaan pembiayaan *mudharabah* terhadap kepuasan anggota.

Dengan melihat fenomena dan uraian-uraian di atas, maka menjadi penting bagi peneliti untuk menganalisis tentang **“Pelaksanaan Pembiayaan *Mudharabah* Bank Syariah Mandiri Cabang Bengkulu di Koperasi Usaha Bersama Kodim 0407/Bengkulu (Studi pada Kepuasan Pelayanan Nasabah).**

B. Batasan Masalah

Batasan masalah dalam penelitian ini Anggota Koperasi usaha bersama Kodim 0407/Bengkulu yang menjadi nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Bengkulu.

C. Rumusan Masalah

Rumusan masalah pada penelitian ini adalah :

1. Bagaimana pelaksanaan pembiayaan *mudharabah* Bank Syariah Mandiri Cabang Bengkulu pada Koperasi Usaha Bersama Kodim 0407/Bengkulu?
2. Bagaimana kepuasan anggota Koperasi Usaha Bersama Kodim0407/Bengkulu terhadap pelayanan pembiayaan *mudharabah* Bank Syariah Mandiri Cabang Bengkulu?

D. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Secara umum, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelaksanaan sistem pembiayaan *mudharabah* Bank Syariah Mandiri Cabang Bengkulu terhadap kepuasan anggota Koperasi Usaha Bersama Kodim 0407/Bengkulu.

2. Tujuan Khusus

- a. Untuk mengetahui pelaksanaan pembiayaan *mudharabah* Bank Syariah Mandiri Cabang Bengkulu pada Koperasi Usaha Bersama Kodim 0407/Bengkulu.
- b. Untuk mengetahui kepuasan anggota Koperasi Usaha Bersama Kodim0407/Bengkulu terhadap pelayanan pembiayaan *mudharabah* Bank Syariah Mandiri Cabang Bengkulu.

E. Manfaat Penelitian

1. Secara teoritis penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan konsep kepuasan nasabah pembiayaan *mudharabah*.
2. Secara praktis hasil penelitian ini dapat menjadi masukan bagi berbagai pihak dalam mengambil keputusan, yaitu :
 - a. Bagi Bank Syariah Mandiri Cabang Bengkulu
Sebagai tolak ukur terhadap keberadaan produk pembiayaan *mudharabah* yang ditawarkan serta kualitas sistem pelaksanaannya agar memberikan kepuasan yang optimal kepada nasabah. Sehingga kedepan program kerjasama yang dijalin antara Koperasi Usaha Bersama dengan Bank Syariah Mandiri Cabang Bengkulu dapat terus dilanjutkan.
 - b. Bagi Anggota Koperasi Usaha Bersama
Sebagai sumber informasi dalam peningkatan kerjasama dengan pihak perbankan syariah. Dengan melihat pelaksanaan sistem pembiayaan yang memberikan kepuasan bagi anggota dalam menggunakan produk tersebut.
 - c. Bagi Masyarakat Umum
Sebagai gambaran keunggulan perbankan syariah dalam memberikan produk dan pelayanan yang memuaskan, sehingga dapat memotivasi masyarakat untuk ikut menggunakan produk-produk bank syariah.

F. Penelitian Terdahulu

Hasil penelitian terdahulu yang dikaji oleh penulis sebelumnya dengan kajian yang sama yaitu pembiayaan mudharabah diantaranya yaitu Maulana (2011) dengan judul “*Pelaksanaan Pembiayaan Mudharabah (Studi Kasus Pelaksanaan Pembiayaan Mudharabah Pada Koprasi BMT Bintoro Madani Demak)*”. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa akad pembiayaan mudharabah pada kopras BMT Bintaro Madani telah memenuhi standar akad pembiayaan, karena pihak yang berakad jelas disebutkan, disepakati bersama dan ditentukan pembayarannya, materi akad yang berkaitan dengan modal, kegiatan usaha atau kerja dan nisbah telah disepakati bersama saat perjanjian, resiko usah yang timbul dari proses kerjasama jelas tercantum dalam akad.

Dalam penelitian tersebut ditemukan bahwa dalam praktek pelaksanaannya pembiayaan mudharabah pada BMT Bintaro Madani tidak sesuai dengan akad, dimana pihak pengelola belum sepenuhnya berani mengambil resiko terhadap pembiayaan yang diberikan kepada anggotanya dan juga penerapan proposi bagi hasil hanya semata-mata mencari *profit* tetapi tidak berani untuk mengambil resiko atau *loss sharing*, sehingga belum sesuai dengan apa yang diamanatkan dalam konsep syariah.⁵

Kesamaan dalam penelitian ini adalah mengkaji tentang pembiayaan mudharabah. Perbedaannya ialah pada penelitian tersebut

⁵ Maulana 2011. “*Pelaksanaan Pembiayaan Mudharabah (Studi Kasus Pelaksanaan Pembiayaan Mudharabah Pada Koprasi BMT Bintoro Madani Demak)*”. Semarang: Fakultas Agama Islam Syari’ah, UNISSULA

yang diteliti adalah kesesuaian praktik pelaksanaan pembiayaan mudharabah dengan konsep syariah, sementara pada penelitian ini meneliti kepuasan nasabah pada pelaksanaan pembiayaan mudharabah.

Penelitian kedua yaitu Miskiyatus Sariroh (2011) dengan judul “*Pelaksanaan Mudharabah Di BNI Syari’ah Cabang Semarang Tahun 2009 (Studi kasus Akad pembiayaan Mudharabah Nomor: SMS/027/2009/Mudharabah Syari’ah)*”, hasil penelitian tersebut ialah pelaksanaan pembiayaan mudharabah di BNI Syari’ah Cabang Semarang. Nasabah mengajukan jumlah pembiayaan yang dikehendaki. Menyebutkan kegunaan pembiayaan tersebut. Setelah bank mengetahui tersebut, bank mulai menganalisa lapangan prihal usaha yang hendak dijalankan. Jika usaha yang diajukan layak, maka pembiayaan tersebut akan mendapatkan dana. Tentunya dengan jaminan yang diaukan oleh pemohon pembiayaan. Dalam hal ini bank bertindak sebagai *sahibul mal* dan nasabah sebagai *mudharib*. Nisbah bagi hasil ditentukan bersama-sama antara *sahibul mal* dan *mudharib* dengan prosentase 59% : 49% dimana 59% untuk bank dan 41% untuk nasabah. Sedangkan sistem pengembalian modal dengan cara angsuran perbulannya.

Pada dasarnya pelaksanaan pembiayaan *mudharabah* kurang sesuai dengan fatwa Dewan Syari’ah Nasional No. 07 tentang pembiayaan *mudharabah (qiradh)*. Ada bagian-bagian yang masih perlu ditinjau lebih lanjut. Seperti terdapat pada pasal 12 pada ayat 3 mengatakan jenis-jenis beban yang harus dibayar oleh nasabah. Ketentuan tersebut tidak terdapat

pada Fatwa Dewan Syari'ah Nasional. Dan terdapat adanya tidak kesesuaian antara penentuan *mudharabah* tersebut, antara nasabah dan bank terkait bagi hasil, maka akad *mudharabah* tersebut menjadi kabur. Sehingga bagi hasil yang menjadi hal yang penting menjadi tidak jelas.⁶

Persamaan dengan penelitian ini adalah kajiannya pada pelaksanaan pembiayaan mudharabah. Sementara perbedaannya terdapat pada studi kasus penelitian tersebut pada fatwa DSN tentang pembiayaan mudharabah, pada penelitian ini studi kasusnya adalah kepuasan nasabah.

G. Sistematika Penulisan

Sebagai upaya untuk memperoleh pembahasan yang sistematis sehingga dapat dipahami secara teratur, maka penulis menggunakan sistematis yang diharapkan dapat menjawab pokok permasalahan yang dirumuskan sejak awal.

Adapun sistematis pembahasannya adalah sebagai berikut :

Bab I: Pendahuluan yang meliputi latar belakang, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan. Dalam bab ini, penulis memberikan alasan mengenai mengapa penelitian ini perlu dilakukan yang penulis tuangkan dalam latar belakang masalah dengan gambaran permasalahan yang penulis uraikan dalam rumusan masalah. Selain itu, penulis juga menjelaskan tujuan dan

⁶ Miskiyatus Sariroh, 2011. "*Pelaksanaan Mudharabah Di BNI Syari'ah Cabang Semarang Tahun 2009 (Studi kasus Akad pembiayaan Mudharabah Nomor: SMS/027/2009/Mudharabah Syari'ah*". Semarang: Fakultas Agama Islam, Syari'ah UNISSULA

manfaat penelitian yang dilakukan, dan penulisan skripsi ini penulis gambarkan secara singkat dalam sistematika penulisan.

Bab II: Membahas tentang landasan teori yaitu menguraikan teori-teori yang menunjang penulisan penelitian untuk menjawab masalah yang diteliti. Dalam bab ini menjelaskan landasan teori yang berhubungan dengan akad *mudharabah* dan kepuasan nasabah dimana landasan teori ini merupakan acuan bagi penulisan dalam penganalisaan data pada bab berikutnya.

Bab III: Membahas tentang metodologi penelitian yang digunakan, yaitu jenis penelitian, lokasi penelitian, informan penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data dan teknik analisa data. Pada bab ini memaparkan metode yang digunakan dalam penelitian sehingga penulis terarah dalam mengumpulkan dan menganalisa data yang diperlukan dalam penelitian ini.

Bab IV: Mendiskripsikan tentang gambaran umum Koperasi usaha bersama kodim 0407/Bengkulu dan Bank Syariah Mandiri cabang Bengkulu. Gambaran tersebut digunakan untuk memperjelas obyek penelitian sehingga pembahasan penelitian ini dapat dipertanggung jawabkan. Pada bab ini memaparkan hasil penelitian menyajikan berupa data-data yang telah diperoleh selama penelitian, baik berupa data primer maupun data sekunder.

Bab V: Penutup yang terdiri dari kesimpulan dan saran dari hasil penelitian yang telah diteliti. Dalam bab ini, penulis memberikan kesimpulan mengenai hasil temuan yang penulis teliti untuk menjawab rumusan masalah serta memberikan saran-saran terhadap lembaga dan masyarakat umum.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Pembiayaan *Mudharabah*

1. Pengertian Pembiayaan

Pembiayaan secara luas berarti *financing* atau pembelanjaan yaitu pendanaan yang dikeluarkan untuk mendukung investasi yang telah direncanakan, baik dilakukan sendiri maupun dikerjakan oleh orang lain. Dalam arti sempit, pembiayaan dipakai untuk mendefinisikan pendanaan yang dilakukan oleh lembaga pembiayaan seperti bank syariah kepada nasabah.¹

Definisi lain menyebutkan bahwa pembiayaan adalah pemberian fasilitas dana untuk memenuhi kebutuhan pihak-pihak yang merupakan *deficit unit*.

Sedangkan pembiayaan dalam prinsip syariah menurut Pasal 1 Ketentuan Umum dalam UU No. 21 Tahun 2008 adalah penyediaan uang atau tagihan yang dipersamakan dengan itu berupa:²

- a. Transaksi bagi hasil dalam bentuk *mudharabah* dan *musyarakah*;
- b. Transaksi sewa-menyewa dalam bentuk *ijarah* atau sewa beli dalam bentuk *ijarah muntahiya bittamlik*;

¹ Muhammad, *Sistem dan Prosedur Operasional Bank Islam*, (Yogyakarta: UII Press, 2000), h. 260

² Undang-undang Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah

- c. Transaksi jual beli dalam bentuk piutang *murabahah*, *salam*, dan *istishna'*;
- d. Transaksi pinjam meminjam dalam bentuk piutang *qardh*; dan
- e. Transaksi sewa-menyewa jasa dalam bentuk *ijarah* untuk transaksi multijasa berdasarkan persetujuan atau kesepakatan antara Bank Syariah dan/atau UUS dan pihak lain yang mewajibkan pihak yang dibiayai dan/atau diberi fasilitas dana untuk mengembalikan dana tersebut setelah jangka waktu tertentu dengan imbalan *ujrah*, tanpa imbalan, atau bagi hasil.

Kata mewajibkan pada Undang-undang di atas maksudnya adalah pihak yang dibiayai mewajibkan untuk mengembalikan uang pinjamannya, kecuali apabila terjadi risiko bisnis dalam *mudharabah*, maka tidak mewajibkan untuk mengembalikan uang pinjamannya.

Berdasarkan penjelasan di atas, dapat disimpulkan bahwa pembiayaan adalah suatu pinjaman berupa dana yang diberikan oleh suatu perusahaan/ bank kepada nasabahnya untuk suatu tujuan, baik produktif maupun konsumtif.

2. Pengertian Pembiayaan *Mudharabah*

Mudharabah merupakan ciri khas dari ekonomi syariah, yang lebih mengedepankan hubungan kerjasama di antara dua atau lebih pihak. Konsep *mudharabah* bukan merupakan turunan dari konsep di ekonomi konvensional. Ini berbeda dengan produk perbankan syariah

lainnya yang sebagian besar merupakan turunan dari produk bank konvensional ditambah dengan pendekatan akad atau konsep syariah.

Pembiayaan *mudharabah* sering disebut dengan *trust financing* atau *trust investment*. Dalam pembiayaan *mudharabah*, modal investasi disediakan oleh bank sebagai *shahibul maal* seratus persen (100%). Nasabah (debitur) sebagai *mudharib* hanya menyediakan usaha dan manajemen. Nisbah keuntungan dibagi sesuai kesepakatan.³

Pembiayaan *mudharabah* dapat diaplikasikan untuk pembiayaan modal kerja, seperti modal kerja perdagangan dan jasa atau untuk investasi khusus, di mana bank memberikan syarat-syarat dan jenis usaha khusus yang akan diproyeksikan oleh *mudharib*.⁴

Menurut bahasa, *mudharabah* berasal dari kata *dharb* yaitu berjalan atau memukul.⁵ Menurut istilah, *mudharabah* dikemukakan oleh para ulama sebagai berikut⁶:

Menurut para *fuqaha*:

“*mudharabah* ialah akad antara dua pihak (orang) saling menanggung, salah satu pihak menyerahkan hartanya kepada pihak lain untuk diperdagangkan dengan bagian yang telah ditentukan dari keuntungan, seperti setengah atau sepertiga dari syarat-syarat yang telah ditentukan.”

Menurut Hanafiyah berpendapat bahwa *Mudharabah* adalah memandang tujuan dua pihak yang berakad yang berserikat dalam

³ Ahmad Dahlan, *Bank Syariah: Teori, Praktik, Kritik*, (Yogyakarta: Teras, 2012), h. 164

⁴ Ahmad Dahlan, *Bank Syariah...*, h. 165

⁵ Veithzal Rivai dan Andria Permata, *Islamic Financial Management*, (Jakarta: Rajawali Grafindo Persada, 2008), h. 123

⁶ Hendi Suhendi, *Fiqh Muamalah*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2013), h. 135

keuntungan (laba), karena harus diserahkan kepada yang lain dan yang lain punya jasa mengelola harta itu.”⁷

Menurut Syaikh Syihab al-Din al-Qalyubi dan Umairah berpendapat bahwa *Mudharabah* ialah seseorang menyerahkan harta kepada yang lain untuk ditijarakan dan keuntungan bersama-sama.⁸

Menurut Sayyid Sabiq bahwa *Mudharabah* ialah akad antara dua belah pihak untuk salah satu pihak mengeluarkan sejumlah uang untuk diperdagangkan dengan syarat keuntungan dibagi dua sesuai dengan perjanjian.⁹

Afzalur Rahman mendefinisikan *mudharabah* adalah suatu kontrak kemitraan (*partnership*) yang berdasarkan pada prinsip bagi hasil dengan cara seseorang memberikan modalnya kepada lain untuk melakukan bisnis dan kedua belah pihak membagi keuntungan atau memikul beban kerugian berdasarkan isi perjanjian tersebut.¹⁰

Pada masa Rasulullah SAW., praktik *mudharabah* antara Khadijah dengan nabi, saat itu Khadijah mempercayakan barang dagangannya untuk dijual oleh Nabi Muhammad SAW keluar negeri. Dalam hal ini, Khadijah berperan sebagai pemilik modal (*shahibul maal*) sedangkan Nabi Muhammad SAW berperan sebagai pelaksana usaha (*mudharib*). Bentuk kontrak antara dua pihak dimana satu pihak berperan sebagai pemilik modal dan mempercayakan sejumlah modalnya untuk

⁷ Hendi Suhendi, *Fiqh Muamalah*, h. 136

⁸ Hendi Suhendi, *Fiqh Muamalah*, h. 137

⁹ Sayyid Sabiq, *Fiqh Sunah*, (Jakarta: Pena Pundi Aksara, 2006), h. 217

¹⁰ Muhammad Syakir Sula, *Asuransi Syariah Life and General: Konsep dan Sistem Operasional*, (Jakarta: Gema Insasi, 2004), h. 329

dikelola oleh pihak kedua, yakni si pelaksana usaha dengan tujuan untuk mendapatkan untuk disebut *mudharabah*.¹¹

Setelah diketahui beberapa pengertian yang dijelaskan oleh pada ulama di atas, dapat dipahami bahwa *mudharabah* ialah akad antara pemilik modal (harta) dengan pengelola modal tersebut, dengan syarat bahwa keuntungan diperoleh kedua belah pihak sesuai jumlah kesepakatan.

Namun, secara teknis *mudharabah* berarti: “akad kerjasama usaha antara dua pihak dimana pihak pertama (*shahibul maal*) menyediakan seluruh (100%) modalnya sedangkan pihak lainnya menjadi pengelola (*mudharib*). Keuntungan usaha secara *mudharabah* dibagi menurut kesepakatan yang dituangkan dalam kontrak, sedangkan apabila rugi ditanggung oleh pemilik modal selama kerugian itu bukan akibat kelalaian atau kecurangan si pengelola, maka si pengelola harus bertanggung jawab atas kerugian tersebut.¹²

Menurut fatwa DSN No.07/DSN-MUI/IV/2000: “*mudharabah* adalah akad kerjasama suatu usaha antara dua pihak dimana pihak pertama (*shahibul maal/bank*) menyediakan seluruh modal, sedang pihak kedua (*mudharib/nasabah*) bertindak selaku pengelola, dan keuntungan

¹¹ Adiwarman Karim, *Bank Islam: Analisis Fiqih dan Keuangan*, (Jakarta: PT. Grafindo Persada, 2007), h. 204

¹² Syafi'i Antonio, *Bank Syariah dari Teori ke Praktik*, (Jakarta: Gema Insani, 2001), h.

usaha dibagi diantara mereka sesuai kesepakatan yang telah dituangkan dalam kontrak.”¹³

Adapun pengertian lain mengenai pembiayaan *mudharabah* adalah bank menyediakan pembiayaan modal investasi atau modal kerja secara penuh (*trusty financing*), sedangkan nasabah menyediakan proyek atau usaha lengkap dengan manajemennya. Hasil keuntungan dan kerugian yang dialami nasabah dibagikan atau ditanggung bersama antara bank dan nasabah dengan ketentuan sesuai kesepakatan bersama.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pembiayaan *mudharabah* adalah pembiayaan yang disalurkan oleh lembaga keuangan syariah baik bank maupun non bank kepada pihak lain (nasabah) untuk suatu usaha yang produktif dimana *shahibul maal* menyediakan 100% modal sedangkan *mudharib* sebagai pengelola usaha dan hasil keuntungan maupun kerugian dibagi sesuai kesepakatan.

3. Landasan Syariah *Mudharabah*

Akad *mudharabah* dibenarkan dalam Islam, karena bertujuan selain membantu antara pemilik modal juga untuk memutarakan uang secara berkelanjutan. Para ulama dan mazhab sepakat bahwa *mudharabah* hukumnya diperbolehkan berdasarkan Alquran, sunnah, dan ijma' dan qiyas.¹⁴ Dasar hukumnya antara lain:

¹³ Fatwa Dewan Syariah Nasional (DSN) No: 07/DSN-MUI/IV/2000 Tentang Pembiayaan *Mudharabah (Qiradh)*

¹⁴ Ahmad Wardi Muslich, *Fiqh Muamalah*, (Jakarta: Amzan, 2010), h. 367

1) Alquran

Landasan *mudharabah* terdapat dalam Q.S. Al-Muzammil ayat 20¹⁵:

وَأَخْرُونَ يَضْرِبُونَ فِي الْأَرْضِ يَبْتَغُونَ مِنْ فَضْلِ اللَّهِ

Artinya: “....dan orang-orang yang berjalan di muka bumi mencari sebagian karunia Allah;...”

Firman Allah dalam Q.S. Al-Baqarah: 198

لَيْسَ عَلَيْكُمْ جُنَاحٌ أَنْ تَبْتَغُوا فَضْلًا مِّن رَّبِّكُمْ فَإِذَا أَفَضْتُمْ مِّنْ عَرَفَاتٍ فَاذْكُرُوا اللَّهَ عِنْدَ الْمَشْعَرِ الْحَرَامِ
وَأَذْكُرُوهُ كَمَا هَدَيْتُمْ وَإِنْ كُنْتُمْ مِنْ قَبْلِهِ لَمِنَ

الضَّالِّينَ

Artinya: “Tidak ada dosa bagimu untuk mencari karunia (rezki hasil perniagaan) dari Tuhanmu. Maka apabila kamu telah bertolak dari 'Arafat, berdzikirlah kepada Allah di Masy'arilharam[125]. dan berdzikirlah (dengan menyebut) Allah sebagaimana yang ditunjukkan-Nya kepadamu; dan Sesungguhnya kamu sebelum itu benar-benar Termasuk orang-orang yang sesat.”

2) Al-Hadis

Di antara hadis yang berkaitan dengan *mudharabah* adalah hadis yang diriwayatkan oleh Ibn Majah dari Shuhaib bahwa Nabi Muhammad SAW bersabda: “Dari ketiga landasan syariah di atas, kaitannya dengan *mudharabah* yaitu kebolehnya untuk mencari

¹⁵ Departemen Agama RI, *Mushaf ...*, h. 576

karunia (rezeki hasil perniagaan) dalam bentuk jual beli yang ditanggungkan atau memberi modal kepada orang lain dan menjalin kerjasama.”

3) Ijma’

Imam Zaila telah menyatakan bahwa para sahabat telah berkonsensus terhadap legitimasi pengolahan harta yatim secara *mudharabah*. Kesepakatan para sahabat ini sejalan dengan spirit hadist yang dikutip Abu Ubaid.

4) Qiyas

Mudharabah diqiyaskan kepada *al-musaqah* (menyuruh seseorang untuk mengelola kebun). Selain di antara manusia, ada yang miskin dan ada yang kaya. Di sisi lain, tidak sedikit orang miskin yang mau bekerja, tetapi tidak memiliki modal. Dengan demikian, adanya *mudharabah* ditujukan antara lain untuk memenuhi kebutuhan kedua golongan di atas, yakni untuk kemaslahatan.¹⁶

4. Rukun dan Syarat *Mudharabah*

Adapun rukun dan syarat *mudharabah* yaitu:

a. Ada *mudharib* Pelaku (pelaksana usaha)

Mudharib pada hakikatnya memegang 4 (empat) jabatan fungsioner¹⁷:

¹⁶ Rachmat Syafi’I, *Fiqh Muamalah*, (Bandung: CV. Pustaka Setia, 2001), h. 226

¹⁷ Muhammad, *Sistem & Prosedur Operasional Bank Syariah*, (Yogyakarta: UII Press Yogyakarta, 2000), h. 17

1. *Mudharib* adalah orang yang melakukan *dharb*, perjalanan dan pengelolaan usaha, dan *dharb* ini merupakan saham penyertaan daripadanya
 2. *Wakil*, manakala berusaha atas nama perkongsian yang dibiayai oleh *shahibul maal*
 3. *Syarik*, yaitu partner penyerta, karena dia berhak untuk menyertai *shahibul maal* dalam keuntungan usaha
 4. Pemegang amanat yaitu dana *mudharabah* dari *shahibul maal*, dimana ia dituntut untuk menjaganya dan mengusahakannya dalam investasi sesuai dengan ketentuan-ketentuan yang telah disepakati bersama, termasuk mengembalikannya manakala usaha sudah usai
- b. Ada pemilik dana
 - c. Ada usaha yang akan dihasilkan
 - d. Nisbah keuntungan
 - e. Persetujuan kedua belah pihak (Ijab-qabul)

Ucapan (*sighat*) yaitu penawaran dan penerimaan (ijab dan qabul) harus diucapkan oleh kedua pihak guna menunjukkan kemauan mereka untuk menyempurnakan kontrak.

Adapun hak dan kewajiban *shahibul maal* dan *mudharib*, yaitu sebagai berikut:

- a. Hak dan Kewajiban *shahibul maal*¹⁸
 1. Menerima bagian laba tertentu sesuai yang disepakati dalam *mudharabah*
 2. Meminta jaminan dari *mudharib* atau pihak ketiga yang dapat digunakan apabila *mudharib* melakukan pelanggaran atas akad *mudharabah*.
 3. Mengawasi pelaksanaan kegiatan usaha yang dilakukan oleh *mudharib*.
 4. Menyediakan seluruh modal yang disepakati.
 5. Menanggung seluruh kerugian usaha yang tidak diakibatkan oleh kelalaian, kesengajaan dan atau pelanggaran *mudharib* atas *mudharabah*.
- b. Hak dan kewajiban *mudharib*¹⁹
 1. Menerima bagian laba tertentu sesuai yang disepakati dalam *mudharabah*
 2. Mengelola kegiatan usaha tercapainya tujuan *mudharabah* tanpa campur tangan *shahibul maal*.
 3. Mengelola modal yang telah diterima dari *shahibul maal* sesuai dengan kesepakatan, dan memperhatikan syariah Islam serta kebiasaan yang berlaku.

¹⁸ Yeni Salma Berlinti, *Kedudukan Fatwa Dewan Syariah Nasional dalam Sistem Hukum Nasional di Indonesia*, (Jakarta: Badan Litbang dan Diklat Kementerian Agama RI, 2010), h. 352

¹⁹ Yeni Salma Berlinti, *Kedudukan Fatwa ...*, h. 353

4. Menanggung seluruh kerugian usaha yang diakibatkan oleh kelalaian, kesengajaan, dan atau pelanggaran *mudharib* atas *mudharabah*.

5. Sistem Bagi Hasil Pembiayaan *Mudharabah*

Mudharabah merupakan kontrak yang melibatkan antara dua kelompok, yaitu pemilik modal (investor) yang mempercayakan modalnya kepada pengelola (*mudharib*) untuk digunakan dalam aktifitas perdagangan. Dalam wacana *fiqh* sistem bagi hasil dalam pembiayaan *mudharabah* meliputi:

a. Modal

Untuk menghindari perselisihan dalam *mudharabah* secara khusus ditentukan dalam jumlah modal yang disertakan. Modal harus berupa uang dan tidak boleh dijadikan hutang bagi *mudharib*, karena dikhawatirkan jika investor menjadikan modalnya sebagai hutang maka akan dijadikan tujuan untuk memperoleh keuntungan darinya. Sedangkan mengambil keuntungan dari hutang adalah termasuk riba yang dilarang oleh hukum Islam.

b. Jenis Usaha

Mudharib memiliki kebebasan dalam mengelola usahanya. Ia bebas menentukan jenis usaha, barang-barang untuk dikelola, memberikan modal pada pihak ketiga, melibatkan diri dalam suatu kerjasama (*musyarakah*) dengan pihak-pihak lain tanpa ditentukan investor. Sehingga memperoleh hasil dan keuntungan

yang maksimal.

c. Kerugian

Menurut fiqh, apabila usaha yang dilakukan mendapat keuntungan, maka keuntungan dibagi sesuai dengan porsi nisbah yang telah ditentukan. Sedangkan apabila usaha tersebut tidak menghasilkan keuntungan maka investor pun harus menanggung resiko dari modal tersebut, sedangkan *mudharib* menanggung resiko tidak mendapatkan hasil dari pekerjaan dan usaha yang dilakukannya.

d. Jaminan

Investor tidak dapat menuntut jaminan apapun dari *mudharib* untuk mengembalikan modal dengan keuntungan. Jika investor mempersyaratkan pemberian jaminan dan menyatakan ini dalam syarat kontrak maka kontrak *mudharabah* mereka tidak sah, demikian menurut *Malik* dan *Syafi'i*.

e. Bagi hasil

Pembagian keuntungan dilakukan melalui tingkat perbandingan ratio, bukan ditetapkan dalam jumlah yang pasti. Penentuan prosentase bagi hasil harus berdasarkan kesepakatan bersama yang ditentukan diawal.

6. Jenis-Jenis Mudharabah

Secara umum *mudharabah*, yaitu:

a. *Mudharabah Muthlaqah*

Yang dimaksud dengan transaksi *mudharabah mutlaqah* adalah bentuk kerjasama antara *shahibul maal* dan *mudharib* yang cakupannya sangat luas dan tidak dibatasi oleh spesifikasi jenis usaha, waktu, dan daerah bisnis. Dalam pembahasan fiqh ulama Salafus saleh seringkali dicontohkan dengan ungkapan *if'al ma syi'ta* (lakukanlah sesukamu) dari *shahibul maal*.

b. *Mudharabah Muqayyadah*

Mudharabah Muqayyadah adalah suatu akad *mudharabah* dimana pemilik modal memberikan ketentuan atau batasan-batasan yang berkaitan dengan tempat kegiatan usaha, jenis usaha, barang yang menjadi objek usaha, waktu, dan dari siapa barang tersebut dibeli.²⁰

Adapun jenis *Mudharabah Muqayyadah* terbagi menjadi dua, yaitu:

a. *Mudharabah Muqayyadah on Balance Sheet* (Investasi Terikat)

Jenis *Mudharabah* ini merupakan simpanan khusus dimana pemilik dana dapat menetapkan syarat-syarat tertentu yang harus dipatuhi oleh bank. Misalnya, disyaratkan digunakan

²⁰ Ahmad Wardi Muslich, h. 372

untuk bisnis tertentu, atau disyaratkan digunakan nasabah tertentu.

Adapun karakteristik jenis simpanan ini adalah sebagai berikut:

1. Pemilik dana wajib menetapkan syarat-syarat tertentu yang harus diikuti oleh bank dan wajib membuat akad yang mengatur persyaratan penyaluran dana simpanan khusus.
2. Bank wajib memberitahukan kepada pemilik dana mengenai nisbah dan tata cara pemberitahuan keuntungan dan atau pembagian keuntungan secara risiko yang dapat ditimbulkan dari penyimpanan dana. Apabila telah tercapai kesepakatan, maka hal tersebut harus dicantumkan dalam akad.
3. Sebagai tanda bukti simpanan bank menerbitkan bukti simpanan khusus. Bank wajib memisahkan dana ini dari rekening lainnya.

b. *Mudharabah Muqayyadah of Balance Sheet*

Mudharabah Muqayyadah of Balance Sheet ini merupakan jenis *mudharabah* dimana penyaluran dana *mudharabah* langsung kepada pelaksana usahanya, dimana bank bertindak sebagai perantara (*arranger*) yang mempertemukan antara pemilik dana dengan pelaksana usaha. Pemilik dana dapat menetapkan syarat-syarat tertentu yang harus dipatuhi oleh bank

dalam mencari kegiatan usaha yang akan dibiayai dan pelaksanaan usahanya.

Adapun karakteristik jenis simpanan ini adalah sebagai berikut:

1. Sebagai tanda bukti simpanan bank menerbitkan bukti simpanan khusus. Bank wajib memisahkan dana ini dari rekening lainnya. Simpanan khusus dicatat pada pos tersendiri dalam rekening administratif.
2. Dana simpanan khusus harus disalurkan secara langsung kepada pihak yang diamanatkan oleh pemilik dana.
3. Bank menerima komisi atas jasa mempertemukan kedua pihak. Sedangkan antara pemilik dana dan pelaksana usaha berlaku nisbah bagi hasil.

7. Batal dan Rusaknya Akad *Mudharabah*

Para ulama fiqih menyatakan bahwa akad *mudharabah* dinyatakan batal dalam hal sebagai berikut:

- a. Syarat sahnya *mudharabah* tidak lengkap.
- b. Pihak pekerja melalaikan atau tidak peduli dalam berniaga dan menjaga modal, atau melakukan tindakan yang menyalahi tujuan akad *mudharabah*.²¹
- c. Masing-masing pihak menyatakan akad batal, atau pekerja dilarang untuk bertindak hukum terhadap modal yang diberikan, atau pemilik

²¹ Adiwarmam Karim, *Bank Islam: Analisis Fiqih dan Keuangan, dan Sistem Operasional*, (Jakarta: Gema Insani, 2007), h. 101

modal menarik modalnya.

- d. Salah satu yang berakad meninggal dunia. Menurut jumhur ulama, jika pemilik modal yang wafat maka akad tersebut akan batal.
- e. Jika salah satu yang berakad kehilangan kecapakan bertindak hukum, seperti gila sehingga menurut Imam Hanafi, akad *mudharabah* menjadi batal.²²
- f. Modal rusak ditangan pengusaha sebelum dikelola, maksudnya jika harta rusak sebelum dibelanjakan, *mudharabah* menjadi batal.

8. Manfaat *Mudharabah*

Adapun manfaat *Mudharabah* yaitu :

- a. Bank akan menikmati peningkatan bagi hasil pada saat keuntungan usaha nasabah meningkat.
- b. Bank tidak berkewajiban membayar hasil kepada nasabah pendanaan secara tetap, tetapi disesuaikan dengan pendapatan atau hasil usaha bank sehingga bank tidak akan pernah mengalami *negative spread*
- c. Pengembalian pokok pembiayaan disesuaikan dengan *cash flow* atau arus kas usaha nasabah sehingga tidak memberatkan nasabah
- d. Bank akan lebih selektif dan hati-hati (*prudent*) mencari usaha yang benar-benar halal, amann dan menguntungkan karena keuntungan yang konkret dan benar-benar terjadi itulah yang akan dibagikan.
- e. Prinsip bagi hasil dalam *al-mudharabah* atau *al-musyarakah* ini berbeda dengan prinsip bunga tetap dimana bank akan menagih

²² Sayyid Sabiq, *Fiqh Sunnah*,... h. 220

penerima pembiayaan atau nasabah satu jumlah bunga tetap berapapun keuntungan yang dihasilkan nasabah, sekalipun merugi dan terjadi krisis ekonomi.

9. Sistem *Mudharabah* dan Perkembangan di Perbankan Syariah

Bank merupakan badan usaha yang kegiatannya menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.²³

Menurut Undang-undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah, Perbankan Syariah adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang Bank Syariah dan Unit Usaha Syariah, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses melaksanakan kegiatan usahanya.²⁴

Bank telah menunjukkan peran penting dan berhasil sebagai lembaga keuangan dalam menjembatani pihak pemilik dana dengan pihak yang membutuhkan dana. Seperti contoh sistem perbankan syariah dalam mengaplikasikan sistem *mudharabah* sebagai berikut:²⁵

- a. Di dalam praktik perjanjian dilaksanakan dalam bentuk perjanjian buku (*standard contract*). Hal ini bersifat membatasi atas kebebasan kontrak. Adapun pembatasan yang dimaksud, berkaitan dengan

²³ Redaksi Sinar Grafika, *Undang-undang Perbankan 1998 (Undang-undang Nomor 10 Tahun 1998)*, (Jakarta: Sinar Grafika, 1998), h. 9

²⁴ Muhammad, *Model-Model Akad Pembiayaan di Bank Syariah (Panduan Praktis Pembuatan Akad/Perjanjian Pembiayaan pada Bank Syariah)*, (Yogyakarta: UII Yogyakarta, 2009), h. 4

²⁵ Zainuddin Ali, *Hukum Perbankan Syariah*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2008), h. 45

- kepentingan umum agar perjanjian buku itu diatur dalam undang-undang atau setidaknya diawasi oleh pihak Dewan Pengawas Syariah Nasional.
- b. Bentuk akad produk tabungan *mudharabah* di Bank Syariah dimaksud, dituangkan dalam bentuk perjanjian tertulis disebut perjanjian bagi hasil.
 - c. Dalam perjanjian tertulis akad perjanjian tabungan *mudharabah* disebutkan *nisbah* bagi hasil pemilik dana (*shahibul mal*) dan untuk pengelola dana disebut (*Mudharib*). Nisbah bagi hasil berlaku sampai berakhirnya perjanjian. Perjanjian ini mengikat dan merupakan satu kesatuan yang tidak dapat dipisahkan dengan syarat-syarat dan ketentuan umum.
 - d. Pelaksanaan akad tabungan *mudharabah* terjadi apabila calon nasabah yang akan menabung atau meminjam modal dari Bank Syariah. Dalam akad perjanjian tertulis tersebut sebelum ditandatangani oleh calon nasabah, kreditor atau penabung telah terlebih dahulu mempelajari dan apabila calon nasabah menyetujui perjanjian yang dimaksud, maka calon nasabah menandatangani perjanjian.
 - e. Nasabah yang meminjam uang kemudian terlambat dalam membayar, pihak bank tidak memberi denda, tetapi memberikan peringatan.
 - f. Sistem amanah (kepercayaan).

Perkembangan sistem *mudharabah* Bank Syariah di Indonesia bila dibandingkan dengan perkembangan bank konvensional dan/atau perkembangan perbankan syariah di negara-negara yang sebagian besar berpenduduk muslim, dapat dikatakan bahwa perbankan syariah di Indonesia masih dalam tahap awal perkembangan.²⁶

Perkembangan perbankan syariah di Indonesia yang secara formal dimulai sejak tahun 1992, hingga saat ini meskipun pangsa pasarnya masih relatif kecil. Namun dari sisi laju pertumbuhan relatif cukup pesat. Pada tahun 1992 sampai dengan 1998 terjadi perkembangan yang lambat. Hal ini disebabkan oleh beberapa hal di antaranya:

1. Masih kurangnya pemahaman dan banyak terdapat kesalahpahaman masyarakat mengenai bank syariah.
2. Belum lengkapnya ketentuan perbankan, instrumen moneter dan pasar keuangan yang mendukung operasional bank syariah.
3. Terbatasnya jumlah dan distribusi jaringan kantor bank syariah.
4. Kurangnya sumber daya manusia dan tenaga yang ahli dalam mendukung pengembangan bank syariah.

Berbagai hambatan dimaksud, sudah diatasi dengan melaksanakan program pengembangan yang sungguh-sungguh sampai dengan keluarnya Undang-undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah. Langkah-langkah pengembangan yang dilakukan dapat dikelompokkan menjadi beberapa kegiatan, yaitu sebagai berikut:

²⁶ Zainuddin Ali, *Hukum Perbankan*,... h. 52

1. Menyempurnakan peraturan dan ketentuan operasional perbankan syariah serta perangkat-perangkat peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar dan penduan kegiatan usaha agar terdapat kepastian hukum dan kepastian usaha.
2. Menyempurnakan infrastruktur keuangan, instrumen moneter, dan pasar keuangan yang sesuai dengan prinsip syariah guna mendukung pelaksanaan kebijakan moneter, serta efisiensi dalam pengelolaan dan bank-bank syariah.
3. Menciptakan sistem *monitoring* dan pengawasan yang efektif untuk menjamin terciptanya sistem perbankan syariah yang sehat (*sound and prudent*) dan menjalankan ketentuan syariah secara konsisten.
4. Melaksanakan koordinasi dan program peningkatan kompetensi SDM baik di bank sentral maupun para bankir dan pihak yang terkait dengan perbankan syariah, serta meningkatkan pemahaman masyarakat terhadap perbankan syariah.

Melihat hambatan dan langkah pengembangan di atas, maka apabila dioptimalisasi perkembangan perbankan syariah yang didukung oleh kondisi akan semakin meningkat pemahaman dan minat masyarakat untuk menggunakan produk dan jasa perbankan syariah, sehingga dapat tumbuh subur di masa mendatang.

B. Kepuasan Nasabah

1. Pengertian Kepuasan

Secara *linguistic, satisfaction* (kepuasan) berasal dari bahasa latin yaitu *satis* yang berarti cukup dan *facere* yang berarti melakukan atau membuat. Berdasarkan pendekatan *linguistic* ini maka kepuasan dapat diartikan bahwa produk atau jasa yang mampu memberikan lebih daripada yang diberikan konsumen. Kepuasan konsumen adalah kondisi dimana harapan konsumen mampu dipenuhi oleh konsumen.

Definisi kepuasan menurut Kotler dan Keller dalam bukunya *Manajemen Pemasaran* adalah: “perasaan senang atau kekecewaan seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (hasil) yang diharapkan.”²⁷

Pengertian kepuasan pelanggan menurut Tjiptono adalah tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengamatan konsumsi suatu produk atau jasa.²⁸ Sedangkan pengertian kepuasan pelanggan menurut Day dalam Tjiptono kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian atau diskonfirmasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya (atau norma kerja lainnya) dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya.²⁹

Pada dasarnya tujuan dari suatu bisnis adalah mendapatkan

²⁷ Kotler, Philip & Keller, *Manajemen Pemasaran Edisi 12*, (Jakarta: Indeks, 2008), h. 177

²⁸ Tjiptono, Fandi & Candra, *Service, Quality & Satisfaction*, (Yogyakarta: Andi Publisher, 2005), h. 89

²⁹ Tjiptono, Fandi & Candra, *Service, Quality...*, h. 24

pelanggan yang merasa puas. Terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya hubungan antara pelanggan dengan perusahaan menjadi harmonis atau dekat, memberikan dasar yang baik bagi pelanggan ulang produk atau jasa tersebut atau tercapainya loyalitas pelanggan dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan, sebab akan menimbulkan hubungan sebab akibat yang bertambahnya tingkat keuntungan atau laba perusahaan.³⁰

Dari penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa kepuasan adalah suatu bentuk ungkapan rasa senang atau kecewa seseorang setelah mendapatkan hasil dari perbandingan apa yang mereka harapkan dengan apa yang mereka dapatkan.

2. Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen

Beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen, antara lain:

a. Produk yang unggul

Keunggulan tersebut dapat berupa inovasi yang tinggi, harga yang murah, kuantitas/jumlah persediaan yang mencukupi, saluran distribusi yang mudah, dan kualitas (bentuk dan ukuran) yang lebih baik.

b. Sistem pelayanan yang baik

Kualitas layanan dapat berupa kecepatan dalam pelayanan, fleksibilitas dalam melakukan transaksi, penggunaan teknologi yang

³⁰ Tjiptono, Fandi & Candra, *Service, Quality...*, h. 24

canggih, kemudahan dalam memperoleh apa yang dibutuhkan, dan memberikan perhatian secara personal.

Bagi perusahaan yang bergerak di bidang jasa, menciptakan sistem pelayanan yang baik menjadi tuntutan utama dalam seluruh proses usahanya. Berbeda dengan perusahaan penyedia barang yang lebih mengutamakan kualitas *output* barang yang diproduksinya.

c. Sistem Pelayanan Konsumen

Bagi sebuah perusahaan atau organisasi yang memprioritaskan kepuasan konsumen sebagai tujuan kesuksesan usahanya, haruslah memiliki strategi untuk mewujudkan sistem pelayanan konsumen yang baik pula. Karena dari sistem pelayanan tersebutlah pengukuran tingkat kepuasan konsumen akan mudah dilakukan.

Faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen adalah produk dengan kualitas yang prima, yang apabila disampaikan kepada pelanggan dengan cara yang tidak simpatik, dapat mengakibatkan ketidakpuasan pelanggan. Agar layanan dapat memuaskan pelanggan baik pribadi maupun kelompok (institusi) maka selain kualitas produk atau jasa yang dihasilkan, juga harus memenuhi 4 (empat) persyaratan pokok :

- a. Tingkah laku yang sopan dari semua pihak yang berhubungan langsung dengan pelanggan termasuk keramahtamahan
- b. Cara menyampaikan sesuatu yang berkaitan dengan apa yang seharusnya diterima oleh orang yang bersangkutan.
- c. Ketepatan waktu penyampaian

- d. Faktor pendukung lainnya seperti peraturan yang menjadi landasan kerja pelayanan, sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan, keterampilan petugas, dan faktor sarana dalam pelaksanaan tugas pelayanan.

3. Strategi untuk Meningkatkan Kepuasan Konsumen

Kepuasan pelanggan merupakan strategi jangka panjang yang membutuhkan komitmen, baik menyangkut dana maupun sumber daya manusianya. Ada beberapa strategi yang dapat dipadukan untuk meraih dan meningkatkan kepuasan pelanggan, yaitu³¹ :

a. *Relationship Marketing*

Strategi transaksi pertukaran antara pembeli dan penjual berkelanjutan, tidak hanya berakhir setelah penjualan selesai.

b. *Superior Customer Service*

Strategi yang menawarkan pelayanan yang lebih unggul dari perusahaan pesaing.

c. *Unconditional Guarantees* atau *axtra Ordinary Guarantees*

Strategi ini menggunakan garansi untuk mengurangi resiko konsumen sebelum maupun sesudah pembelian barang atau jasa, sekaligus memaksa perusahaan yang bersangkutan untuk memberikan yang terbaik dalam meraih loyalitas konsumen.

d. Penanganan Keluhan yang Efektif.

Penanganan keluhan memberikan peluang bagi perusahaan

³¹ Tjiptono, Fandi & Candra, *Service, Quality...*, h. 40

untuk mengubah konsumen yang tidak puas (*unsatisfied customer*) menjadi konsumen yang puas (*satisfied customer*) terhadap produk atau jasa yang dihasilkan oleh perusahaan. Namun dengan catatan bahwa semua permasalahan yang ditemukan haruslah diatasi, ditindaklanjuti dan diupayakan agar di masa yang akan datang tidak timbul kembali. Kecepatan dan ketepatan penanganan keluhan merupakan faktor terpenting dalam kesuksesan pelaksanaan strategi ini.

e. Peningkatan Kinerja Perusahaan

Memberikan pendidikan dan pelatihan bagi seluruh Sumber Daya Manusia (SDM) yang ada demi meningkatkan kemampuan mereka agar dapat memberikan kepuasan yang maksimal kepada konsumen.

f. Penerapan *Quality Function Deployment* (QFD)

Strategi ini merupakan konsep kebutuhan konsumen adalah apa yang dihasilkan oleh perusahaan. Dalam prakteknya, konsumen akan dilibatkan dalam proses pengembangan produk/jasa sedini mungkin. Sehingga apa yang dihasilkan oleh perusahaan benar-benar cerminan kebutuhan konsumen, dan proses yang dijalankan perusahaan akan mencapai tingkat efektifitas yang maksimum.

4. Metode Pengukuran Kepuasan Konsumen

Ada beberapa metode pengukuran tingkat kepuasan konsumen yang dapat digunakan untuk menilai sebuah perusahaan atau organisasi

yang menitikberatkan kesuksesan bisnisnya pada kepuasan konsumen. Namun para ahli sepakat bahwa untuk mengukur tingkat kepuasan konsumen, terutama pada perusahaan jasa adalah dengan membandingkan antara harapan dan kenyataan yang diterima oleh konsumen itu sendiri, seperti yang diungkapkan oleh Montgomery dan dikutip oleh Prof. J. Supranto.

Metode tersebut biasa dikenal dengan istilah SERVQUAL (*service quality*). Metode ini pertama kalinya dipopulerkan oleh sebuah tim riset pemasaran yang beranggotakan Valarie A. Zeithaml, A. Parasuraman, dan Leonard L. Berry pada pertengahan tahun 1980-an. Pada awalnya ada sepuluh aspek yang diteliti metode SEVQUAL ini, yaitu:

- a. *Tangibles* (Bukti Nyata), penampilan fisik fasilitas, peralatan, personel, dan media komunikasi.
- b. *Reliability* (Keandalan), kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan secara tepat dan terpercaya.
- c. *Responsiveness* (Ketanggapan), kemauan untuk membantu permasalahan konsumen dan memberikan jasa dengan cepat dan tanggap.
- d. *Competence* (Kompetensi), kemampuan dan pengetahuan yang dibutuhkan untuk memberikan jasa.
- e. *Courtesy* (Kesopanan), sikap sopan-santun, hormat, perhatian, dan bersahabat dalam menjalin hubungan dengan konsumen.
- f. *Credibility* (Kredibilitas), dapat dipercaya, meyakinkan dan jujur dalam

memberikan jasa.

- g. *Feel Secure* (Merasa Aman), rasa terbebas dari bahaya, kerugian, atau keraguan.
- h. *Access* (akses), kemudahan untuk ditemui dan dihubungi.
- i. *Communication* (komunikasi), kemauan untuk mendengarkan konsumen dan menjawab pertanyaan mereka, memberikan informasi kepada konsumen, dan menggunakan bahasa/istilah yang mudah dipahami.
- j. *Understanding The Customer* (Memahami Konsumen), usaha untuk memahami konsumen dan segala kebutuhan mereka.

Sejalan dengan perkembangannya memasuki awal 1990-an, aspek-aspek tersebut disempurnakan menjadi lima dimensi, yang biasa dikenal dengan singkatan RATER, yaitu:

- a. *Reliability* (Kehandalan), kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya.
- b. *Assurance* (Jaminan), pengetahuan, sikap dan kemampuan karyawan untuk meningkatkan kepercayaan dan keyakinan konsumen.
- c. *Tangibles* (Bukti Nyata), penampilan fisik fasilitas, peralatan, personel, dan media komunikasi yang ada.
- d. *Empathy* (Empati), kemauan untuk peduli dan memberikan perhatian lebih bagi konsumen.
- e. *Responsiveness* (Ketanggapan), kemauan untuk membantu permasalahan konsumen dan memberikan jasa dengan cepat tanggap.

Metode SERVQUAL termasuk dalam metode penelitian menggunakan pendekatan *user based approach*. Yaitu pendekatan yang menjadikan konsumen perusahaan yang diteliti sebagai responden yang diminta untuk menilai tingkat harapan mereka terhadap atribut tertentu dan tingkat kualitas layanan yang mereka rasakan.

5. Kepuasan Konsumen Menurut Perspektif Islam

Berbeda dengan konsep ekonomi konvensional yang menyatakan bahwa kepuasan konsumen terjadi bila kebutuhan yang bersifat fisik telah terpenuhi, dalam Islam, kepuasan terjadi manakala telah terpenuhinya kebutuhan fisik maupun non fisik seseorang. Kebutuhan fisikpun bukan dalam arti keinginan semata, tetapi kebutuhan yang memiliki nilai manfaat tertentu (berdasarkan pada tingkat kemaslahatan). Sedangkan kebutuhan non fisik berupa nilai ibadah yang didapati dari apa yang telah dilakukan.

Untuk mencapai tingkat kepuasan dalam kegiatan konsumsi, Islam memberikan panduan, yaitu:

- a. Barang yang dikonsumsi tidak haram

Q.S. Al-Baqarah: 173³²

إِنَّمَا حَرَّمَ عَلَيْكُمُ الْمَيْتَةَ وَالدَّمَ وَلَحْمَ الْخِنْزِيرِ وَمَا أُهِلَّ بِهِ
لِغَيْرِ اللَّهِ^ط فَمَنْ أَضْطُرَّ غَيْرَ بَاغٍ وَلَا عَادٍ فَلَا إِثْمَ عَلَيْهِ^ج إِنَّ اللَّهَ

غُفُورٌ رَّحِيمٌ

³² Departemen Agama RI, *Mushaf ...*, h. 42

Artinya: “Sesungguhnya Allah hanya mengharamkan bagimu bangkai, darah, daging babi, dan binatang yang (ketika disembelih) disebut (nama) selain Allah[108]. tetapi Barangsiapa dalam Keadaan terpaksa (memakannya) sedang Dia tidak menginginkannya dan tidak (pula) melampaui batas, Maka tidak ada dosa baginya. Sesungguhnya Allah Maha Pengampun lagi Maha Penyayang.”

Ayat di atas menjelaskan bahwa kepuasan konsumen menurut Islam adalah apabila barang yang dikonsumsi oleh konsumen adalah barang-barang yang halal, yang tidak mengandung bangkai, darah, daging babi, dan binatang yang disembelih tidak atas nama Allah SWT.

- b. Cara memperolehnya tidak spekulasi

QS. Al-Maidah: 90³³

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا إِنَّمَا الْخَمْرُ وَالْمَيْسِرُ وَالْأَنْصَابُ
وَالْأَزْلَامُ رِجْسٌ مِّنْ عَمَلِ الشَّيْطَانِ فَاجْتَنِبُوهُ لَعَلَّكُمْ
تُفْلِحُونَ ﴿٩٠﴾

Artinya: “Hai orang-orang yang beriman, Sesungguhnya (meminum) khamar, berjudi, (berkorban untuk) berhala, mengundi nasib dengan panah[434], adalah Termasuk perbuatan syaitan. Maka jauhilah perbuatan-perbuatan itu agar kamu mendapat keberuntungan.”

Ayat di atas menjelaskan bahwa konsumen akan puas apabila barang yang diperolehnya tidak dengan cara spekulasi atau dengan cara-cara yang diharamkan Allah seperti judi, dll.

³³ Departemen Agama RI, *Mushaf ...*, h. 176

- c. Tidak menimbun barang dengan melakukan pasar gelap

QS. An-Nisa: 29³⁴

يَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ
 إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِّنْكُمْ 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[287]; Sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu."

Ayat di atas menjelaskan bahwa konsumen akan puas apabila baarang-barang yang didapatkan bukan berasal dari pasar gela (*black market*) dimana hal tersebut adalah ilegal atau tidak sah karena beberapa hal seperti menghindari pembayaran pajak atau bisa jadi barang tersebut adalah hasil curian yang dijual kembali.

- d. Tidak mengandung riba

QS. Al-Baqarah: 275³⁵

الَّذِينَ يَأْكُلُونَ الرِّبَا لَا يَقُومُونَ إِلَّا كَمَا يَقُومُ الَّذِي
 يَتَخَبَّطُهُ الشَّيْطَانُ مِنَ الْمَسِّ ذَٰلِكَ بِأَنَّهُمْ قَالُوا إِنَّمَا الْبَيْعُ
 مِثْلُ الرِّبَا وَأَحَلَّ اللَّهُ الْبَيْعَ وَحَرَّمَ الرِّبَا فَمَنْ جَاءَهُ مَوْعِظَةٌ
 مِّن رَّبِّهِ فَانْتَهَىٰ فَلَهُ مَا سَلَفَ وَأَمْرُهُ إِلَى اللَّهِ وَمَنْ عَادَ

³⁴ Departemen Agama RI, *Mushaf* ..., h. 122

³⁵ Departemen Agama RI, *Mushaf* ..., h. 68


 فَأُولَٰئِكَ أَصْحَابُ النَّارِ هُمْ فِيهَا خَالِدُونَ

Artinya: “Orang-orang yang Makan (mengambil) riba[174] tidak dapat berdiri melainkan seperti berdirinya orang yang kemasukan syaitan lantaran (tekanan) penyakit gila[175]. Keadaan mereka yang demikian itu, adalah disebabkan mereka berkata (berpendapat), Sesungguhnya jual beli itu sama dengan riba, Padahal Allah telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba. orang-orang yang telah sampai kepadanya larangan dari Tuhannya, lalu terus berhenti (dari mengambil riba), Maka baginya apa yang telah diambilnya dahulu[176] (sebelum datang larangan); dan urusannya (terserah) kepada Allah. orang yang kembali (mengambil riba), Maka orang itu adalah penghuni-penghuni neraka; mereka kekal di dalamnya.”

Ayat tersebut menjelaskan barang yang diperoleh tanpa unsur riba akan sangat menambah kepuasan konsumen karena riba adalah hal yang sangat diharamkan oleh Allah SWT dan merugikan konsumen.

Jadi dapat disimpulkan, bahwa seorang konsumen dikatakan puas manakala kebutuhan mereka akan suatu produk/ jasa yang dapat memberikan manfaat tertentu dalam kehidupannya telah terpenuhi dan memiliki nilai ibadah dihadapan Allah SWT, juga dalam proses pencapaiannya telah sesuai dengan ajaran Islam.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang telah dikemukakan, penelitian yang dilakukan oleh penulis adalah kualitatif deskriptif. Dimana pelaksanaan penelitian ini terjadi secara alamiah, apa adanya dalam situasi normal yang tidak dimanipulasi keadaan dan kondisinya. Menekankan pada deskriptif secara alami, penelitian ini secara langsung dilapangan (*field reseach*) yaitu dengan meneliti langsung Koperasi Usaha Bersama Kodim 0407/Bengkulu, dimana penulis mengunjungi langsung objek yang akurat diteliti.

B. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Koperasi Usaha Bersama Kodim 0407/Bengkulu. Pemilihan lokasi tersebut didasarkan karena koperasi tersebut memiliki kerjasama pembiayaan *mudharabah* dengan Bank Syariah Mandiri Cabang Bengkulu dan dinilai layak untuk diteliti sistem pelaksanaan pembiayaan *mudharabah* terhadap kepuasan nasabah yang dalam hal ini adalah anggota Koperasi Usaha Bersama Kodim 0407/Bengkulu.

C. Subjek/ Informan Penelitian

Subjek/ Informan dalam penelitian ini adalah anggota Koperasi Usaha Bersama Kodim 0407/Bengkulu. Anggota koperasi ini sebanyak 10 orang yang dipilih sebagai informan dalam penelitian ini karena sebagai lembaga kemiliteran, mereka telah diperkenalkan dengan produk Perbankan Syariah

berupa pembiayaan dengan akad *mudharabah*. 10 orang anggota tersebut memiliki frekuensi pembiayaan yang tergolong lancar dan secara berkelanjutan, maka menjadi pertimbangan peneliti untuk menjadikan anggota tersebut sebagai informan pada penelitian ini.

D. Jenis Data

1. Data Primer

Pengambilan data primer pada penelitian ini memiliki maksud untuk menggali informasi langsung dari informan. Data primer dalam penelitian ini melalui wawancara yang dilakukan dengan mengumpulkan data lisan berdasarkan pemaparan dari informan atas pertanyaan yang telah disiapkan penulis.

2. Data Sekunder

Data sekunder (pendukung) dalam penelitian ini berupa data yang diperoleh dari buku-buku teori, pendapat dan literatur lain yang ada hubungannya dengan penelitian ini, seperti kumpulan buku-buku yang terkait dengan penelitian ini.

E. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data yang digunakan sebagai berikut :

1. Observasi

Teknik observasi digunakan untuk mengamati kenyataan-kenyataan yang terjadi di kalangan anggota Koperasi Usaha Bersama pada pelaksanaan sistem pembiayaan *mudharabah* dari Bank Syariah

Mandiri Cabang Bengkulu melalui pengamatan sikap anggota dengan melihat atau mendengar langsung komentar anggota.

2. Wawancara

Teknik ini digunakan untuk memperoleh data secara langsung dari pihak anggota Koperasi Usaha Bersama Kodim 0407/Bengkulu dengan menggunakan panduan yang telah disiapkan terlebih dahulu.

F. Teknik Analisis Data

Setelah semua data terkumpul, baik data dari wawancara maupun dari literatur (kumpulan buku-buku) yang telah diperoleh. Maka analisa yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisa deskriptif kualitatif, yaitu dengan menggambarkan hasil penelitian dengan uraian, kemudian dengan metode analisa data deduktif yaitu menarik kesimpulan dimulai dari pernyataan yang bersifat umum menuju pernyataan yang bersifat khusus.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Koperasi Usaha Bersama Kodim 0407/Bengkulu

Koperasi Usaha Bersama Kodim0407/Bengkulu merupakan badan non struktural yang berbadan hukum dan berada diluar struktur Organisasi TNI AD dengan mempunyai tugas pokok dalam rangka membina dan mendukung kesejahteraan prajurit dan pegawai negeri sipil beserta keluarganya berdasarkan Undang-Undang RI No. 25 tahun 1992 tentang perkoperasian.

Kepengurusan Koperasi Usaha Bersama Kodim0407/Bengkulu adalah para anggota Kodim 0407/Bengkulu. Adapun berikut data anggota yang melakukan pembiayaan pada Bank Syariah Mandiri Cabang Bengkulu Tahun 2015:

Tabel 4.1.
Daftar Anggota Koperasi Usaha Bersama Kodim0407/Bengkulu yang
Melakukan Pembiayaan pada Bank Syariah Mandiri Cabang Bengkulu

| No. | Nama | Besar Pembiayaan (Rp) | Lamanya Pembiayaan (Bulan) |
|-----|-------------------------|-----------------------|----------------------------|
| 1 | Kapten R. Warsito | 100.000.000 | 60 |
| 2 | Serma Lizon | 80.000.000 | 60 |
| 3 | Pelda Purwati | 20.000.000 | 12 |
| 4 | Pelda Wisnu W. | 70.000.000 | 48 |
| 5 | Kopka Sepian Susi | 80.000.000 | 48 |
| 6 | Serma Suryadi | 100.000.000 | 60 |
| 7 | Serma Abdullah | 75.000.000 | 60 |
| 8 | Serma Thamrin | 75.000.000 | 60 |
| 9 | Serma Siswanto | 100.000.000 | 60 |
| 10 | Kopka Kunaidi | 100.000.000 | 60 |
| 11 | Kopka Sarwanto | 75.000.000 | 60 |
| 12 | Kopka Edi Sukoco | 80.000.000 | 60 |
| 13 | PNS Asandi | 50.000.000 | 60 |
| 14 | PNS Edi Erwanto | 40.000.000 | 60 |
| 15 | Pelda Rifian | 100.000.000 | 40 |
| 16 | Serma Sudarwoji | 100.000.000 | 60 |
| 17 | Kopda Filiansyah | 70.000.000 | 60 |
| 18 | Kopka Triono | 90.000.000 | 60 |
| 19 | Mayor Inf. Syafriadi F. | 100.000.000 | 48 |
| 20 | Serma Syafuandi | 100.000.000 | 48 |
| 21 | Serma Ismanto | 100.000.000 | 60 |
| 22 | Kopka Edi Susanto | 100.000.000 | 60 |
| 23 | Kopka N. Hidayat | 100.000.000 | 36 |
| 24 | Kopka Zainal Abidin | 100.000.000 | 48 |
| 25 | Kopka Wartamin | 30.000.000 | 12 |
| 26 | Kapten Asep S. | 75.000.000 | 48 |
| 27 | PNS Guntur S. | 50.000.000 | 36 |
| 28 | PNS Efriyanti | 50.000.000 | 36 |
| 29 | PNS Lusy | 50.000.000 | 60 |
| 30 | Pelda Sugiman | 75.000.000 | 48 |

Sumber: Data Sekunder, 2015

B. Sistem Pelaksanaan Pembiayaan *Mudharabah* Bank Syariah Mandiri pada Koperasi Usaha Bersama Kodim 0407/Bengkulu

Bank Syariah Mandiri Cabang Bengkulu yang beralamat di Jalan Semangka Nomor 49 Lingkar Timur Kota Bengkulu ini merupakan salah satu

lembaga keuangan bank syariah memberikan produk pembiayaan kepada masyarakat.

Bank Syariah Mandiri Cabang Bengkulu memiliki visi dan misi, yaitu:

Visi : Memimpin pengembangan peradaban ekonomi yang mulia

Misi :

1. Mewujudkan pertumbuhan dan keuntungan di atas rata-rata industri yang berkesinambungan
2. Mengutamakan penghimpunan dana murah dan penyaluran pembiayaan pada segmen UMKM
3. Mengembangkan manajemen talenta dan lingkungan kerja yang sehat
4. Meningkatkan kepedulian terhadap masyarakat dan lingkungan
5. Mengembangkan nilai-nilai syariah universal.

Pembiayaan *mudharabah* Bank Syariah Mandiri adalah pembiayaan dimana seluruh modal kerja yang dibutuhkan nasabah ditanggung oleh bank. Keuntungan yang diperoleh dibagi sesuai dengan *nisbah* yang disepakati.¹

a. Manfaat produk:

1. Membiayai total kebutuhan modal usaha nasabah
2. *Nisbah* bagi hasil tetap antara Bank dan Nasabah
3. Angsuran berubah-ubah sesuai tingkat *revenue* atau realisasi usaha nasabah (*revenue sharing*)

b. Fasilitas produk:

1. Pembiayaan dalam valuta rupiah atau US Dollar

¹ Bank Syariah Mandiri, (<http://www.syahiahmandiri.co.id>, diakses pada 12 September 2015)

2. Keuntungan dibagi sesuai kesepakatan
3. Mekanisme pengembalian pembiayaan yang fleksibel (bulanan atau sekaligus diakhir periode)
4. Bagi hasil berdasarkan perhitungan *revenue sharing*
5. Pembiayaan dapat dalam berupa Rupiah dan US Dollar

c. Persyaratan Pembiayaan:

Dalam mengajukan pembiayaan *mudharabah* pada Bank Syariah Mandiri Cabang Bengkulu, nasabah terbagi menjadi dua kategori yaitu Badan Usaha dan Perorangan yang harus memenuhi persyaratan pembiayaan berikut:

| Keterangan | Badan Usaha | Perorangan |
|---|-------------|------------|
| Identitas diri dan pasangan | - | √ |
| Kartu keluarga dan surat nikah | - | √ |
| Copy rekening bank 3 bulan terakhir | √ | √ |
| Akte pendirian usaha | √ | - |
| Identitas pengurus | √ | - |
| Legalitas usaha | √ | √ |
| Laporan keuangan 2 tahun terakhir | √ | √ |
| Past performance 2 tahun terakhir | √ | √ |
| Rencana usaha 12 bulan yang akan datang | √ | √ |
| Data objek pembiayaan | √ | √ |

Berikut mekanisme pembiayaan *mudharabah* pada Bank Syariah Mandiri Cabang Bengkulu:

1. Nasabah mengajukan pembiayaan kepada bank atas suatu rencana proyek usaha. Kemudian diadakan negosiasi sampai bank menyetujui proyeksi yang diajukan oleh nasabah dengan syarat dan analisis yang ditetapkan pihak bank.
2. Setelah bank menyetujui proyeksi usaha nasabah, nasabah melengkapi dokumen yang dibutuhkan. Pada tahap ini, terdapat asas formalisme dimana akad terjadi jika sudah terjadi formalitas suatu perjanjian dengan peraturan yang berlaku baik bank sebagai *shahibul mal* (pihak pertama), dan nasabah sebagai *mudharib* (pihak kedua).
3. Ketika bank telah menyetujui pengajuan nasabah, dan nasabah telah melengkapi berkas yang dibutuhkan, maka pembiayaan *mudharabah* dapat dicairkan.
4. Nasabah menerima dana pembiayaan yang kemudian disalurkan pada proyek yang telah disepakati.
5. Nasabah memberikan nisbah bagi hasil atau nilai keuntungan sesuai dengan nilai kontak. Pembayaran dilakukan secara kolektif oleh pihak Koperasi Usaha Bersama Kodim 0407/Bengkulu dengan cara pemotongan gaji nasabah setiap bulannya.

Sebagai mitra kerja yang telah menjalin hubungan kerjasama dengan berbagai pihak, Bank Syariah Mandiri Cabang Bengkulu dipercayai oleh

Koperasi Usaha Bersama Kodim 0407/Bengkulu untuk menjadi lembaga pemberi pinjaman yang dilaksanakan berdasarkan kerjasama yang dijalin.

Koperasi Usaha Bersama Kodim 0407/Bengkulu merupakan lembaga keuangan non bank yang dibentuk oleh anggota Kodim 0407/Bengkulu sebagai wadah bagi anggota dalam melaksanakan kegiatan perkoperasian dengan mudah. Koperasi Usaha Bersama Kodim 0407/Bengkulu menjalin kerjasama dengan Bank Syariah Mandiri Cabang Bengkulu sejak tahun 2008. Kerjasama ini dilaksanakan karena banyaknya permintaan anggota Kodim 0407/Bengkulu yang membutuhkan pinjaman/pembiayaan.

Pembiayaan *mudharabah* adalah produk unggulan yang banyak diminati oleh anggota Koperasi Usaha Bersama Kodim 0407/Bengkulu. Anggota koperasi banyak mengajukan pembiayaan jenis ini kepada Bank Syariah Mandiri Cabang Bengkulu.

Pembiayaan *mudharabah* yang ditawarkan oleh Bank Syariah Mandiri Cabang Bengkulu merupakan kontrak kemitraan (*Partnership*) yang berdasarkan pada prinsip bagi hasil dengan cara seseorang memberikan modalnya kepada orang lain untuk melakukan bisnis dan kedua belah pihak membagi keuntungan atau memikul beban kerugian berdasarkan isi perjanjian bersama.

Dalam pelaksanaannya, Bank Syariah Mandiri Cabang Bengkulu menawarkan produk pembiayaan *mudharabah* kepada anggota Koperasi Usaha Bersama Kodim 0407/Bengkulu. Pihak pengurus koperasi mendata

anggota yang akan mengajukan pembiayaan. Pendataan anggota ini dilakukan secara kolektif.

Anggota koperasi yang memiliki kemauan untuk mengajukan permohonan pembiayaan menyiapkan berkas yang diperlukan. Pihak pengurus koperasi memfasilitasi pengajuan pembiayaan anggota kepada pihak Bank Syariah Mandiri Cabang Bengkulu.

Pihak Bank Syariah Cabang Bengkulu menerima berkas pengajuan pembiayaan *mudharabah* yang kemudian berkas tersebut diproses sesuai dengan mekanismenya. Dalam proses transaksi ini, anggota langsung dipertemukan dengan pihak bank. Sehingga anggota mendapatkan pelayanan langsung dari pihak bank.

Apabila pengajuan anggota dinyatakan layak untuk diberikan pencairan pembiayaan oleh pihak bank, maka dilakukan penandatanganan akad *mudharabah* di atas kertas oleh kedua belah pihak. Bagi hasil bank untuk pembiayaan yang berkisar Rp 10.000.000 s.d. Rp 50.000.000 sebesar 22%, sementara itu diatas Rp 50.000.000 s.d. Rp 100.000.000 sebesar 18%.

Anggota yang telah memperoleh pembiayaan *mudharabah* ini yang kemudian memiliki kewajiban untuk membayar angsuran setiap bulannya, oleh pihak koperasi dilakukan pemotongan gaji sesuai dengan besaran jumlah angsuran setiap bulannya.

Sebagai keuntungan dari kerjasama yang dijalin ini, pihak bank memberikan komisi berupa bagi hasil kepada pihak koperasi yang telah memfasilitasi anggota dalam mengajukan pembiayaan dan memberikan

implikasi keuntungan bagi bank dalam menyalurkan pendanaannya. Bagi hasil ini kemudian dibagikan secara merata oleh koperasi kepada para anggota koperasi pada Rapat Akhir Tahun (RAT). Bagi hasil yang diperoleh dari bank dinamakan Sisa Hasil Usaha (SHU).

Dalam praktiknya, pelaksanaan pembiayaan *mudharabah* pada Bank Syariah Mandiri Cabang Bengkulu telah sesuai dengan rukun dan syarat pembiayaan *mudharabah*, yaitu:

- a. Pelaku (pemilik modal maupun pelaksana usaha)

Pemilik modal adalah pihak Bank Syariah Mandiri Cabang Bengkulu dan pelaksana usaha adalah anggota Koperasi Usaha Bersama Kodim 0407/Bengkulu

- b. Objek *mudharabah* (modal dan kerja)

Objek *mudharabah* berupa modal adalah dana pembiayaan yang dicairkan oleh pihak bank kepada anggota, sementara kerja adalah usaha yang dilaksanakan oleh anggota.

- c. Persetujuan kedua belah pihak (Ijab-qabul)

Adanya ijab-qabul antara kedua belah pihak baik secara lisan maupun tulisan yaitu kesepakatan di atas kertas terkait akad *mudharabah* yang dilaksanakan.

- d. Nisbah keuntungan

Nisbah keuntungan yang ditawarkan oleh pihak bank kepada anggota jelas untuk jumlah kisaran pembiayaan yang diajukan.

Berdasarkan pemaparan di atas, dapat diketahui bahwa sistem pelaksanaan pembiayaan *mudharabah* pada Bank Syariah Mandiri Cabang Bengkulu telah dilaksanakan secara baik dan tepat. Bentuk kerjasama yang dijalin di antara pihak bank dan koperasi tetap berpedoman pada mekanisme akad *mudharabah* itu sendiri sehingga praktiknya tidak terjadi penyimpangan pada teori yang berlaku.

C. Kepuasan Anggota Koperasi Usaha Bersama Kodim0407/Bengkulu terhadap Pelayanan Pembiayaan *Mudharabah* Bank Syariah Mandiri Cabang Bengkulu

Berdasarkan hasil penelitian kepada informan yang dalam hal ini adalah anggota Koperasi Usaha Bersama Kodim 0407/Bengkulu untuk mengukur kepuasan anggota terhadap pelayanan pembiayaan *mudharabah* berikut hasil wawancara.

Menurut Guntur Shatriamaja²:

Pelaksanaan pembiayaan *mudharabah* Bank Syariah Mandiri cukup bagus, tetapi masih perlu diberikan penjelasan-penjelasan mengenai apa itu pembiayaan *mudharabah*. Selama ini Bank Syariah Mandiri Cabang Bengkulu memberikan penjelasan tentang pembiayaan *mudharabah* hanya pada tahun 2008 saja kepada anggota Koperasi Usaha Bersama Kodim 0407/Bengkulu pada saat pertama kali mengadakan perjanjian kerjasama, setelah itu tidak pernah ada penjelasan tentang pembiayaan *mudharabah*.

Anggota Koperasi Usaha Bersama Kodim 0407/Bengkulu tidak banyak mengetahui tentang pelaksanaan pembiayaan *mudharabah* ini. Mereka diberi penjelasan tentang produk *mudharabah* hanya pada saat akad

² Guntur Shatriamaja, *Wawancara*, September 2015

pertama kali dilakukan tepatnya tahun 2008 lalu. Sementara mereka tidak mengetahui informasi terbaru tentang produk yang sudah berjalan selama 7 tahun terakhir ini.

Sementara itu, banyaknya peminat produk *mudharabah* ini karena memberikan pembiayaan kepada nasabah yang dalam hal ini anggota Koperasi Usaha Bersama Kodim 0407/Bengkulu sehingga dapat memberikan tambahan modal bagi mereka untuk mengembangkan usahanya. Pada produk *mudharabah* ini, bank menawarkan sistem bagi hasil. Bagi hasil yang ditawarkan bank ini sangat menentukan keputusan anggota dalam mengajukan pembiayaan.

Menurut Efrianty³:

Untuk bagi hasil dari Bank Syariah Mandiri Cabang Bengkulu yang telah bekerjasama dengan Koperasi Usaha Bersama Kodim 0407/Bengkulu setiap Rapat Anggota Tahunan (RAT) pada setiap tahunnya anggota mendapatkan Sisa Hasil Usaha (SHU) Koperasi yang diperoleh dari bagi hasil pembiayaan *mudharabah* anggota pada Bank Syariah Mandiri Cabang Bengkulu.

Berdasarkan hasil wawancara dengan anggota di atas berkaitan pemberian bagi hasil pada produk *mudharabah* ini, sistem kerjasama yang dijalin antara Bank Syariah Mandiri Cabang Bengkulu dengan Koperasi Usaha Bersama Kodim 0407/Bengkulu ini berupa pemberian bagi hasil kepada Koperasi yang kemudian bagi hasil ini dibagikan kepada nasabah dalam bentuk Sisa Hasil Usaha (SHU) pada saat Rapat Anggota Tahunan (RAT). Hal ini memberikan manfaat tersendiri bagi anggota yang menjadi

³ Efrianty, *Wawancara*, September 2015

nasabah produk pembiayaan *mudharabah* yang telah memiliki kerjasama khusus dengan Bank Syariah Mandiri Cabang Bengkulu.

Adanya kerjasama kedua belah pihak ini tentunya memberikan keunggulan pelayanan tersendiri bagi anggota. Salah satunya dapat dilihat pada kemudahan dalam pengajuan pembiayaan *mudharabah*. Dalam mengajukan pembiayaan ini, biasanya tidak semua permohonan nasabah dapat dipenuhi oleh bank. Namun dengan kerjasama ini dapat memberikan manfaat bagi nasabah selaku anggota Koperasi Usaha Bersama Kodim 0407/Bengkulu.

Menurut Lusy⁴:

Sebagai anggota Koperasi Usaha Bersama merasa kesulitan dalam proses pengajuan pembiayaan *mudharabah* pada Bank Syariah Mandiri Cabang Bengkulu, hal ini karena anggota tidak mengerti bagaimana cara menghitung sendiri berapa sisa pembiayaan yang telah berjalan beberapa tahun sebelum masa pembiayaan habis, sehingga anggota merasa bingung apabila ingin mengajukan pembiayaan selanjutnya.

Berdasarkan hasil wawancara pada anggota di atas tentang kemudahan dalam mengajukan pembiayaan, anggota merasa kesulitan untuk dapat menghitung sendiri sisa pembiayaan yang telah diajukan sehingga terkadang pembiayaan yang diajukan harus menunggu keputusan diterima atau ditolak oleh pihak bank.

Sebagai dua lembaga yang menjalin kerjasama, prioritas pelayanan bagi anggota Koperasi Usaha Bersama Kodim 0407/Bengkulu diharapkan dapat diberikan oleh pihak Bank Syariah Mandiri Cabang Bengkulu sebagai

⁴ Lusy, *Wawancara*, September 2015

keuntungan dalam kerjasama ini. Sehingga dapat memudahkan proses transaksi anggota kepada pihak bank.

Menurut Edi Erwanto⁵:

Tidak ada prioritas pelayanan yang diberikan Bank Syariah Mandiri Cabang Bengkulu kepada anggota selaku nasabah pembiayaan *mudharabah*, pihak bank memberlakukan pelayanan yang sama dengan nasabah lainnya yang tidak menjalin kerjasama khusus dengan pihak bank. Sehingga dalam hal ini tidak dirasakan langsung kemudahan dalam bertransaksi di Bank Syariah Mandiri Cabang Bengkulu meskipun telah adanya kerjasama keduabelah pihak.

Adanya prioritas pelayanan yang diberikan ini semestinya dapat memberikan kemudahan tersendiri bagi anggota Koperasi Usaha Bersama Kodim 0407/Bengkulu yang melakukan transaksi di bank. Anggota perlu mendapatkan pelayanan yang lebih karena ketidaktahuan mereka tentang informasi produk pembiayaan *mudharabah* yang telah dilakukan selama ini.

Dalam mengukur kepuasan anggota, perlu diperhatikan sikap pegawai bank yang melayani anggota saat melakukan proses transaksi. Salah satu item yang dapat diukur adalah *emphaty* (empati). Dalam hal ini melihat perhatian yang diberikan oleh pihak bank kepada anggota sebagai nasabah agar mendapatkan kenyamanan dalam pelayanan.

Menurut Filiansyah⁶:

Selama menjadi nasabah pada produk pembiayaan *mudharabah* di Bank Syariah Mandiri Cabang Bengkulu, anggota merasakan sikap yang diberikan oleh pihak bank cukup ramah dan sopan. Sehingga dalam menjalani proses transaksi di bank, anggota merasa nyaman. Anggota disambut dengan keramahan dari pihak

⁵ Edi Erwanto, *Wawancara*, September 2015

⁶ Filiansyah, *Wawancara*, September 2015

bank, seperti salam, menanyakan yang diperlukan anggota, dan melayani hingga tuntas.

Berdasarkan hasil wawancara di atas, anggota mendapatkan keramahan dan kesopanan dari pihak Bank Syariah Mandiri Cabang Bengkulu dalam memberikan pelayanan kepada anggota. Keramahan sangat diperlukan agar menciptakan kenyamanan bagi anggota. Selain itu, kesopanan juga salah satu unsur penting yang menunjukkan sifat empati dari pegawai bank dalam melaksanakan tugasnya memberikan pelayanan yang memuaskan bagi anggota.

Indikator lain pengukuran kepuasan anggota pada produk pembiayaan *mudharabah* ini adalah *Tangibles* (Bukti Nyata) berupa penampilan fisik fasilitas, peralatan, personel, dan media komunikasi yang ada. Fasilitas menjadi alat ukur karena untuk menunjang pelayanan prima kepada anggota kelengkapan dan ketepatan fasilitas sangat menentukan tingkat kepuasan nasabah dalam hal ini ketersediaan fasilitas.

Menurut Yuli⁷:

Dalam menjalani proses transaksi pembiayaan *mudharabah* pada Bank Syariah Mandiri Cabang Bengkulu, pihak bank menyediakan fasilitas yang memadai dalam menunjang kelancaran proses transaksi. Kecanggihan fasilitas juga diberikan oleh pihak bank sehingga proses yang dilakukan tidak memakan waktu lama. Dalam pelaksanaannya, fasilitas berupa peralatan yang digunakan di bank memberikan kepuasan bagi anggota.

Fasilitas merupakan salah satu hal penting yang memengaruhi kepuasan anggota dalam proses transaksi. Apabila fasilitas tidak memadai

⁷ Yuli, *Wawancara*, September 2015

maka tidak dapat dipungkiri akan menjadi kendala bagi pihak bank dalam melayani anggota.

Sementara itu, dalam memberikan kemudahan anggota pada pengajuan pembiayaan *mudharabah* diperlukan fasilitas yang dapat memudahkan anggota sehingga kelancaran dan kecepatan dalam memperoleh pembiayaan dapat terpenuhi.

Menurut Serka Siswanto⁸:

Tidak ada fasilitas apapun yang diberikan karena dalam pengajuan pembiayaan *mudharabah* anggota harus menunggu selama berbulan-bulan. Proses diterimanya pengajuan anggota ini dikarenakan harus menunggu jawaban/keputusan dari kantor pusat di Jakarta. Sementara jika dibandingkan dengan bank lain, waktu yang diperlukan untuk pencairan pembiayaan yang diajukan hanya selama 1 minggu.

Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Bengkulu yang telah menjalin kerjasama dengan Koperasi Usaha Bersama Kodim 0407/Bengkulu tidak memberikan fasilitas khusus bagi anggota yang mengajukan pembiayaan *mudharabah* agar pencairan pembiayaan dapat lebih cepat. Faktanya, mekanisme yang ada pada bank mengharuskan anggota menunggu berbulan-bulan.

Jika dibandingkan dengan bank lain, anggota merasa lebih cepat pengajuannya diproses. Berbeda dengan Bank Syariah Mandiri Cabang Bengkulu, pada bank ini pengajuan anggota disampaikan terlebih dahulu kepada kantor pusat. Hal ini yang membuat proses pengajuan memerlukan waktu yang lebih lama.

⁸ Serka SIswanto, *Wawancara*, September 2015

Dalam pengukuran kepuasan anggota selanjutnya adalah kesabaran pihak bank dalam melayani nasabah. Sebuah masalah tentu dapat terjadi dalam pelaksanaan pembiayaan. Hal ini tentunya menjadi tantangan tersendiri bagi pihak bank untuk memiliki kesabaran yang baik sehingga dapat memecahkan permasalahan dengan baik pula.

Menurut Kapten Sopian Suri⁹:

Selama menjadi anggota yang mengajukan pembiayaan *mudharabah*, pada pelaksanaannya pihak bank melayani dengan baik dan memiliki kesabaran dalam melayani anggota. Dalam proses transaksi tentunya banyak hal yang terkadang menimbulkan masalah, namun pihak bank secara profesional dan penuh kesabaran memberikan pelayanan sebaik mungkin. Sehingga sebagai nasabah bank merasakan kenyamanan dalam bertransaksi.

Kesabaran pihak bank dalam melayani anggota ini merupakan salah satu item yang diukur karena melihat bagaimana pihak bank bertindak secara baik agar tidak terciptanya sebuah kondisi yang dapat menimbulkan ketidaknyamanan bagi anggota. Pihak bank dinilai mampu bersabar dalam memberikan pelayanan kepada anggota. Dengan adanya kesabaran ini, maka hal-hal yang dapat menjadi kendala dalam proses pelaksanaan sistem pembiayaan *mudharabah* dapat diatasi dengan baik.

Hal penting lainnya yang diukur untuk mengetahui kepuasan anggota pada pelaksanaan pembiayaan *mudharabah* adalah keahlian pihak bank dalam memberikan penjelasan tentang pelaksanaan produk tersebut kepada anggota. Alat ukur ini dinamakan *Reliability* (Kehandalan) yaitu kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya.

⁹ Kapten Sopian Suri, *Wawancara*, September 2015

Menurut Kapten Asep¹⁰:

Dalam pelaksanaan pembiayaan *mudharabah*, keahlian pihak bank melayani anggota harus ditingkatkan lagi agar para anggota dapat mengerti tentang produk pembiayaan *mudharabah* pada Bank Syariah Cabang Bengkulu, hal ini karena ketika anggota mengajukan pembiayaan *mudharabah*, hanya pihak pengurus Koperasi Usaha Bersama Kodim 0407/Bengkulu yang diberikan penjelasan tentang produk, sehingga anggota merasa tidak banyak mengetahui tentang produk tersebut. Semestinya anggota mendapatkan penjelasan yang detail dan rinci dari pihak bank terkait produk tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara di atas, terlihat bahwa kemampuan pihak bank dalam memberikan penjelasan harus ditingkatkan lagi. Anggota masih mengalami kebingungan dalam memahami sistem pelaksanaan produk pembiayaan *mudharabah* ini. Pihak bank hanya memberikan penjelasan kepada pengurus Koperasi Usaha Bersama Kodim 0407/Bengkulu. sementara bagi anggota, penjelasan yang baik adalah langsung diperoleh dari pihak bank.

Pelayanan prima adalah kunci dalam mempertahankan kepercayaan nasabah dalam perbankan. Sama halnya dengan kerjasama yang dijalin antara pihak Koperasi Usaha Bersama Kodim 0407/Bengkulu bersama dengan Bank Syariah Mandiri Cabang Bengkulu. kerjasama yang dijalin ini diharapkan memberikan implikasi besar bagi anggota koperasi khususnya dalam mengajukan pembiayaan. Pembiayaan yang diajukan biasanya berupa pembiayaan *mudharabah*.

¹⁰ Kapten Asep, *Wawancara*, September 2015

Pelayanan yang diberikan pihak bank kepada anggota diukur untuk mengetahui kepuasan anggota pada pelaksanaan pembiayaan *mudharabah*. Sehingga kedepan diharapkan dapat memberikan masukan bagi pihak bank dalam meningkatkan kualitas pelayanannya.

Menurut Pelda Riflan¹¹:

Pelayanan yang diberikan pihak Bank Syariah Mandiri Cabang Bengkulu kepada anggota Koperasi Usaha Bersama Kodim 0407/Bengkulu dirasakan kurang memuaskan. Hal ini karena pada tahun 2013 banyak anggota yang kecewa disebabkan oleh pengajuan pembiayaan *mudharabah* tidak cair.

Pelayanan yang diberikan oleh pihak bank dirasakan kurang memuaskan. Anggota merasa kecewa pasca tidak cairnya pembiayaan yang diajukan. Padahal kerjasama yang sudah terjalin cukup lama menjadi sebuah pertimbangan besar agar pengajuan anggota dapat direalisasikan.

Indikator selanjutnya yang menjadi alat ukur kepuasan anggota pada sistem pelaksanaan pembiayaan *mudharabah* adalah *responsiveness* (Ketanggapan) yang merupakan kemauan untuk membantu permasalahan konsumen dan memberikan jasa dengan cepat dan tanggap. Kemampuan pihak bank dalam memberikan solusi pada permasalahan yang dihadapi oleh anggota pada proses transaksi pembiayaan sangat diperlukan.

Pemecahan masalah secara cepat tanggap dapat memengaruhi tingkat kepuasan anggota. Dalam hal ini diketahui bahwa masalah yang timbul harus dapat diselesaikan secara tepat dan cepat. Sehingga anggota merasa aman,

¹¹ Pelda Riflan, *Wawancara*, September 2015

nyaman, dan percaya pada sistem pelaksanaan pembiayaan yang dilakukan. Kepercayaan inilah yang dapat membuat anggota menjadi nasabah permanen sehingga memberikan implikasi baik bagi pihak bank.

Menurut Kapten R. Warsito¹²:

Dalam memecahkan masalah yang ditemui anggota, pihak Bank Syariah Mandiri Cabang Bengkulu lamban dalam mengatasinya. Hal ini terjadi pada salah seorang anggota yang meninggal dunia. Pada saat perjanjian ketika anggota meninggal dunia, hutang dianggap lunas dan gaji tidak dipotong, namun kenyataannya tidak demikian. Gaji anggota tersebut tetap dipotong 1 bulan untuk pembayaran hutang. Pihak bank tidak memberikan alternative pemecahan masalah yang lebih baik.

Pemberikan solusi dalam mengatasi masalah adalah salah satu pelayanan yang semestinya diberikan oleh pihak bank. Namun, nyatanya anggota merasa tidak cepat tanggapnya pihak bank dalam memecahkan masalah yang dihadapi anggota.

Berdasarkan wawancara di atas untuk mengukur tingkat kepuasan anggota yang merupakan nasabah produk pembiayaan *mudharabah* pada Bank Syariah Mandiri Cabang Bengkulu dapat dilihat bahwa adanya beberapa indikator pengukuran kepuasan anggota yang bernilai ketidakpuasan dirasakan oleh anggota.

¹² R. Warsito, *Wawancara*, September 2015

Hal ini disebabkan karena beberapa hal, yaitu:

1. Kurangnya penjelasan tentang pelaksanaan pembiayaan mudharabah
2. Dalam mengajukan pembiayaan, biasanya tidak semua permohonan nasabah dapat dipenuhi oleh bank meskipun telah ada kerjasama di antara keduanya yaitu bank dan anggota koperasi (nasabah)
3. Anggota merasa kesulitan dalam mengajukan pembiayaan terutama harus menghitung sendiri sisa pinjaman agar mengetahui taksiran pinjaman yang dapat diajukan lagi
4. Tidak ada prioritas pelayanan yang diberikan Bank Syariah Mandiri Cabang Bengkulu kepada anggota
5. Anggota masih mengalami kebingungan dalam memahami sistem pelaksanaan produk
6. Anggota merasa kecewa disebabkan oleh pengajuan pembiayaan *mudharabah* tidak cair
7. Anggota merasa tidak cepat tanggapnya pihak bank dalam memecahkan masalah yang dihadapi anggota.

Untuk mengatasi ketidakpuasan ini maka Bank Syariah Mandiri (BSM) Cabang Bengkulu sebaiknya harus mengambil kebijakan, antara lain:

1. Memberikan penjelasan secara rinci kepada nasabah tentang produk yang diberikan
2. Memiliki kemampuan menguasai produk yang ditawarkan

3. Memberikan prioritas pelayanan kepada nasabah yang telah memiliki kerjasama khusus dengan pihak bank
4. Memberikan kemudahan bagi nasabah dalam mengajukan pembiayaan.

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan di atas, dapat disimpulkan:

1. Sistem pelaksanaan pembiayaan *mudharabah* Bank Syariah Mandiri Cabang Bengkulu yang bekerjasama dengan Koperasi Usaha Bersama Kodim 0407/Bengkulu telah sesuai dengan pelaksanaan pembiayaan *mudharabah*. Kerjasama yang dijalin di antara keduanya memberikan kemudahan bagi anggota koperasi untuk mengajukan pembiayaan *mudharabah*. Dalam hal ini koperasi bertindak sebagai fasilitator yang kemudian bertanggung jawab pada pemotongan gaji anggota untuk pembayaran angsuran pembiayaan kepada pihak bank.
2. Kepuasan anggota Koperasi Usaha Bersama Kodim 0407/Bengkulu terhadap pelayanan pembiayaan *mudharabah* yang diberikan oleh pihak bank yang diukur berdasarkan beberapa indikator pengukuran kepuasan, ditemukan bahwa terdapat beberapa bentuk pelayanan yang tidak memuaskan anggota, seperti kehandalan pihak bank dalam memecahkan masalah yang ditemui anggota, lambannya pengajuan pembiayaan yang diajukan untuk diproses, perlu peningkatan keahlian pihak bank dalam memberikan penjelasan tentang produk pembiayaan *mudharabah*, dan tidak adanya pelayanan khusus bagi anggota yang telah memiliki kerjasama khusus pada pihak bank untuk kemudahan dan kelancaran

proses transaksi. Disamping itu, kepuasan anggota pada pihak bank berupa kesabaran pihak bank dalam mengatasi keluhan anggota, tersedianya fasilitas yang memadai dalam proses transaksi, dan keramahan serta kesopanan pihak bank menjadikan anggota nyaman dalam bertransaksi.

B. Saran

Sebagai masukan kepada pihak-pihak terkait dalam hal ini pihak Koperasi Usaha Bersama Kodim 0407/Bengkulu dengan Bank Syariah Mandiri Cabang Bengkulu yang telah melaksanakan kerjasama pada produk pembiayaan *mudharabah* yaitu sebagai berikut:

1. Bagi pihak Koperasi Usaha Bersama Kodim 0407/Bengkulu

Berdasarkan temuan pada praktik pelaksanaan pembiayaan *mudharabah* ini, terdapat beberapa ketidakpuasan anggota, maka pihak koperasi seyogianya menjadi mediator agar keinginan anggota dapat tersampaikan dengan baik kepada pihak bank. Hal ini guna keberlanjutan kerjasama yang telah dijalin sejak lama. Kesulitan anggota untuk diterima pengajuannya, pihak koperasi dapat menjadi media dalam pemecahan masalah tersebut, agar tidak menimbulkan kekecewaan anggota.

2. Bagi Bank Syariah Mandiri Cabang Bengkulu

Adanya ketidakpuasan anggota tersebut di atas menjadikan acuan bagi pihak bank dalam membenahi pelayanan pembiayaan *mudharabah* kepada anggota. Keandalan, kecepatan, dan keahlian perlu ditingkatkan agar anggota memperoleh kepuasan dalam pembiayaan tersebut.

DAFTAR KEPUSTAKAAN

- Ali, Zainuddin. *Hukum Perbankan Syariah*. Jakarta: Sinar Grafika, 2008
- Antonio, Syafi'i. *Bank Syariah dari Teori ke Praktik*. Jakarta: Gema Insani. 2001
- Ascarya. *Akad dan Produk Bank Syariah*. Jakarta: PT. Raja Grafindo. 2006
- Dahlan, Ahmad. *Bank Syariah: Teori, Praktik, Kritik*, Yogyakarta: Teras, 2012
- Departemen Agama RI. *Mushaf Alquran Terjemahan*. Depok: Al Huda Kelompok Gema Insani. 2002
- Hendi Suhendi, *Fiqh Muamalah*. Jakarta: Raja Grafindo Persada. 2013
- Hermansyah, *Hukum Perbankan Nasional Indonesia*, Majalah Padjadjaran Jilid XXIV No. 2, 1996
- Fatwa Dewan Syariah Nasional (DSN) No: 07/DSN-MUI/IV/2000 Tentang Pembiayaan *Mudharabah (Qiradh)*
- Karim, Adiwarmanto A., *Bank Islam: Analisis Fiqh dan Keuangan*. Jakarta: Rajawali Pers. 2011
- _____. *Bank Islam: Analisis Fiqh dan Keuangan dan Sistem Operasional*. Jakarta: Gema Insani, 2007
- Kotler, Philip & Keller. *Manajemen Pemasaran Edisi 12*. Jakarta: Indeks. 2008
- Maulana 2011. "Pelaksanaan Pembiayaan Mudharabah (Studi Kasus Pelaksanaan Pembiayaan Mudharabah Pada Koperasi BMT Bintoro Madani Demak)". Semarang: Fakultas Agama Islam Syari'ah, UNISSULA

- Miskiyatus Sariroh, 2011. "*Pelaksanaan Mudharabah Di BNI Syari'ah Cabang Semarang Tahun 2009 (Studi kasus Akad pembiayaan Mudharabah Nomor: SMS/027/2009/Mudharabah Syari'ah*. Semarang: Fakultas Agama Islam, Syari'ah UNISSULA
- Muhammad. *Sistem dan Prosedur Operasional Bank Islam*. (Yogyakarta: UII Press. 2000
- Muhammad. *Model-Model Akad Pembiayaan di Bank Syariah (Panduan Praktis Pembuatan Akad/Perjanjian Pembiayaan pada Bank Syariah)*. Yogyakarta: UII Yogyakarta, 2009
- Muslich, Ahmad Wardi. *Fiqih Muamalah*. Jakarta: Amzan. 2010
- Sabiq, Sayyid. *Fiqih Sunah*. Jakarta: Pena Pundi Aksara. 2006
- Sula, Muhammad Syakir. *Asuransi Syariah Life and General: Konsep dan Sistem Operasional*. Jakarta: Gema Insasi. 2004
- Syafi'I, Rachmat, *Fiqih Muamalah*. Bandung: CV. Pustaka Setia. 2001
- Tjiptono, Fandi & Candra. *Service, Quality & Statisfaction*. Yogyakarta: Andi Publisher. 2005
- Veithzal Rivai dan Andria Permata. *Islamic Financial Management*. Jakarta: Rajawali Grafindo Persada. 2008
- Yeni Salma Berlinti. *Kedudukan Fatwa Dewan Syariah Nasional dalam Sistem Hukum Nasional di Indonesia*. Jakarta: Badan Litbang dan Diklat Kementerian Agama RI. 2010