

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Allah SWT menurunkan *al-Qur'ān* sebagai hidayah yang meliputi berbagai persoalan akidah, syariah dan akhlak demi kebahagiaan hidup seluruh umat manusia di dunia dan akhirat. Islam memiliki syariah yang sangat istimewa yakni bersifat komprehensif dan universal. Komprehensif berarti syariah Islam merangkum seluruh aspek kehidupan, baik ritual (Ibadah) maupun sosial (Muamalah), sedangkan universal berarti syariah Islam dapat diterapkan dalam setiap waktu dan tempat sampai *Yaum al-Hisab* nanti. Sesuai dengan firman Allah dalam Q.S. *al-Anbiyā'*/21: 107.

وَمَا أَرْسَلْنَاكَ إِلَّا رَحْمَةً لِّلْعَالَمِينَ ﴿١٧﴾

“Dan tidaklah kami mengutus kamu, melainkan untuk (menjadi) rahamt bagi semesta alam”¹

Al-Qur'an tidak memuat berbagai aturan yang terperinci tentang syariah yang dalam sistematika hukum Islam berbagi menjadi dua bidang yaitu ibadah (Ritual) dan muamalah (Sosial). Hal ini *al-Qur'ān* menunjukkan bahwa hanya mengandung prinsip-prinsip umum bagi berbagai masalah hukum dalam Islam, terutama sekali yang berkaitan dengan hal-hal yang bersifat muamalah.²

¹Departemen Agama RI Al Furqan, *Al Qur'an dan Terjemah* (Semarang: Asy-Syifa, 1998), hlm. 264.

²Adiwarman Azwar Karim, *Sejarah Pemikiran Ekonomi Islam* (Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada, 2015), hlm. 4-5.

Islam menganjurkan pemeluknya untuk berperan aktif dalam pengembangan ekonomi umat. Salah satu pengembangan ekonomi umat dengan mendirikan *Baitul Mal wat Tamwil* (BMT). BMT didirikan untuk mempromosikan dan mengembangkan prinsip-prinsip Islam dan transaksi keuangan serta bisnis lainnya.

Baitul Mal wat Tamwil (BMT) pada dasarnya merupakan pengembangan dari konsep ekonomi dalam Islam terutama dalam bidang keuangan. Istilah BMT adalah penggabungan dari *Baitul Mal* dan *Baitul Tamwil*. *Baitul Mal* adalah lembaga keuangan yang kegiatannya mengelola dana diperoleh dari zakat, infak dan sedekah atau sumber lain yang halal. Kemudian dana tersebut disalurkan kepada mustahik yang berhak atau untuk kebaikan. Adapun istilah *Baitul Tamwil* adalah menghimpun dan penyaluran dana masyarakat dan bersifat *profit motive*. Penghimpun dana diperoleh melalui simpanan pihak ketiga dan penyalurannya dalam bentuk pembiayaan atau investasi yang dijalankan berdasarkan prinsip syariat.³

Baitul Mal wat Tamwil (BMT) diyakini sebagai salah satu wahana yang dinilai strategi upaya memberdayaan umat. Mengingat kelemahan umat Islam sebagai pelaku ekonomi disebabkan oleh faktor ketidakmampuan mereka dalam mengakses lembaga-lembaga keuangan yang ada.⁴

³Hertanto Widodo, *et al.* eds. PAS (*Pedoman Akuntansi Syariat*) *Panduan Praktis Operasional Baitul Mal Wat Tamwil (BMT)* (Bandung: Mizan, 2000), hlm. 81.

⁴Ahmad Hasan Ridwan, *Manajemen Baitul Mal Wat Tamwil* (Bandung: CV Pustaka Setia, 2013), hlm. 24-25.

Dasar-dasar pengelolaan BMT dengan sistem syari'ah tidak menggunakan bunga sebab bunga adalah riba. Dasar hukum larangan riba seperti yang tercantum dalam firman Allah SWT dalam Q.S *al-Baqarah/2:279* yang berbunyi:

فَإِنْ لَّمْ تَفْعَلُوا فَأْذَنُوا بِحَرْبٍ مِنَ اللَّهِ وَرَسُولِهِ وَإِنْ تُبْتُمْ فَلَكُمْ رُءُوسُ أَمْوَالِكُمْ لَا تَظْلِمُونَ وَلَا

تُظْلَمُونَ ﴿٢٧٩﴾

“maka jika kamu tidak mengerjakan (meninggalkan sisa riba) maka ketahuilah, bahwa Allah dan Rasul-Nya akan memerangimu. Dan jika kamu bertaubat (dari pengembalian riba), maka bagimu pokok hartamu; kamu tidak menganiaya dan tidak (pula) dianiaya”⁵

Koperasi BMT Usaha Gabungan Terpadu Sidogiri disingkat “BMT UGT Sidogiri” mulai beroperasi pada tanggal 5 Rabiul Awal 1421 H atau 6 Juni 2000 M. di Surabaya dan kemudian mendapatkan badan Hukum Koperasi dari Kanwil Dinas Koperasi PK dan M Propinsi Jawa Timur dengan SK Nomor: 09/BH/KWK.13/VII/2000 tertanggal 22 Juli 2000. BMT membuka kerjasama dengan lembaga pemberi pinjaman dan peminjam bisnis skala kecil dengan berpegang pada prinsip dasar tata ekonomi dalam agama Islam yakni saling rela, percaya dan tanggung jawab, serta terutama sistem bagi hasilnya. BMT terus berkembang menutup kemungkinan pertumbuhan BMT pun akan semakin meningkat seiring bertambahnya kepercayaan masyarakat.⁶

Kegiatan jasa keuangan yang dikembangkan oleh BMT berupa penghimpunan dana dan menyalurkannya melalui kegiatan pembiayaan dari dan

⁵Departemen Agama RI Al Furqan, *Al Qur'an dan Terjemah* (Semarang: Asy-Syifa, 1998), hlm. 37.

⁶www.bmtugtsidogiri.co.id (25 November 2016)

untuk anggota atau non anggota. Kegiatan ini dapat disamakan secara operasional dengan kegiatan simpan pinjam dalam koperasi atau kegiatan perbankan secara umum. Namun demikian, karena merupakan lembaga keuangan Islam, BMT dapat disamakan dengan sistem perbankan atau lembaga keuangan yang mendasarkan kegiatannya dengan syariat Islam. Hal ini juga terlihat dari produk-produk jasanya yang kurang lebih sama dengan yang ada dalam perbankan Islam.

Penghimpunan dana oleh BMT diperoleh melalui simpanan, yaitu dana yang dipercayakan oleh nasabah kepada BMT untuk disalurkan ke sektor produktif dalam bentuk pembiayaan. Simpanan ini dapat berbentuk tabungan *wadi'ah*, simpanan *mudharabah* jangka pendek dan jangka panjang.⁷

BMT UGT Sidogiri terus berkembang di Indonesia dengan cara membuka cabang di setiap provinsi. Tercatat kantor cabang BMT UGT Sidogiri di Indonesia yaitu 275 kantor cabang. Peningkatan ini merupakan prestasi bagi BMT tersebut tercatat dari tahun 2000 berdiri. Salah satu cabang dari BMT UGT Sidogiri ini terdapat di Kalimantan Selatan yaitu BMT UGT Sidogiri Cabang Banjarmasin berdiri sejak 2012. Dari data nasabah sampai tahun 2015 jumlah nasabah mencapai 3.150.⁸

BMT UGT Sidogiri Cabang Banjarmasin akan terus berproses dan berupaya mencari terobosan baru untuk memajukan perekonomian masyarakat. Karena prinsip penentuan suka rela yang tak memberatkan, kehadiran BMT ini menjadi

⁷Hertanto Widodo, *et al.* eds, *op. cit.*, hlm. 82-83.

⁸Ali, Kepala Cabang BMT, *Wawancara Pribadi*, Jl. Veteran, 10 November 2016.

angin segar bagi para nasabahnya. Itu terlihat dari operasinya yang semula hanya terbatas di lingkungannya, kemudian menyebar ke daerah lainnya.

Akibat perubahan teknologi yang begitu cepat, berimbas juga terhadap perilaku masyarakat saat ini. Kebutuhan yang dulunya hanya sekunder atau tersier sekarang menjadi kebutuhan primer bagi masyarakat tertentu, sehingga perusahaan barang atau jasa harus mampu memberikan sebuah layanan untuk meningkatkan motivasi masyarakat dalam menabung. Terkadang ada masyarakat yang berkeinginan untuk menabung tetapi mereka tidak sempat menabung karena kesibukan mereka dalam berkerja sehingga, BMT UGT Sidogiri Cabang Kalimantan Selatan perlu mencari strategi layanan yang efektif dalam meningkatkan motivasi menabung di kalangan masyarakat yang sekarang ini semakin konsumtif. Dengan adanya sebuah layanan, suatu perusahaan akan mudah dalam mencapai tujuan yang sudah di rencanakan.

Strategi pemasaran adalah suatu wujud rencana dibidang pemasaran. Untuk memperoleh hasil yang optimal, strategi pemasaran ini mempunyai ruang lingkup yang luas di bidang pemasaran diantaranya adalah strategi dalam menghadapi persaingan, strategi harga, strategi produk, strategi pelayanan dan lain sebagainya.⁹

Strategi layanan yang dilakukan oleh BMT UGT Sidogiri Cabang Banjarmasin dalam meningkatkan motivasi menabung nasabah adalah dengan cara sistem layanan jemput bola atau melalui pemasaran langsung. Sistem layanan jemput bola merupakan salah satu fasilitas untuk memberikan kemudahan kepada

⁹Kotler dan P. GARY.A, *Prinsip-Prinsip Pemasaran* (Jakarta: Erlangga,2002), hlm. 35

nasabah untuk menyimpan dana yang mereka miliki setiap harinya sebagai investasi di masa depan secara rutin. Layanan jemput bola juga merupakan salah satu pelayanan langsung yang diberikan oleh BMT UGT Sidogiri Cabang Banjarmasin baik pelayanan pendanaan, maupun *customer service* kepada nasabah.

Dengan adanya layanan jemput bola yang diterapkan oleh BMT UGT Sidogiri Cabang Banjarmasin dapat meningkatkan motivasi nasabah terhadap pentingnya menabung untuk memikirkan kebutuhan di hari yang akan datang, seperti nasabah yang pada awalnya merasa malu menabung di lembaga perbankan jika menabung dengan nominal uang yang sedikit, maka dengan layanan jemput bola yang diterapkan BMT UGT Sidogiri Cabang Banjarmasin dapat menyimpan dana sehari-harinya meskipun dengan nominal yang sedikit, maka dari itu nasabah bisa termotivasi untuk menabung.¹⁰

Anjuran menabung itu sendiri bukan hanya himbauan untuk memikirkan kepentingan di masa yang akan datang, tetapi arti penting menabung bagi nasabah itu sendiri. Seperti yang telah dijelaskan dalam firman Allah SWT dalam Q.S. *al Isrā'*/17: 27.

إِنَّ الْمُبَذِّرِينَ كَانُوا إِخْوَانَ الشَّيْطَانِ ۗ وَكَانَ الشَّيْطَانُ لِرَبِّهِ كَفُورًا ﴿٢٧﴾

“Sesungguhnya para pemboros adalah saudara-saudara syaitan dan syaitan itu adalah sangat ingkar kepada Tuhannya.”¹¹

¹⁰Ali, Kepala Cabang BMT, *Wawancara Pribadi*, Jl. Veteran, 10 November 2015

¹¹Departemen Agama RI Al Furgan, *Al Qur'an dan Terjemah* (Semarang: Asy-Syifa, 1998), hlm. 227.

Ayat ini memberi pemahaman secara tersurat menganjurkan untuk bersikap tidak boros yang menyebabkan seseorang menjadi tercela karena keborosannya. Tidak boros mempunyai pengertian sederhana sebagai anjuran untuk menyisihkan sebagian harta untuk digunakan bagi keperluan masa depan (menabung).

Sehubungan dengan tujuan BMT UGT Sidogiri Cabang Banjarmasin yang ingin memberikan solusi kepada masyarakat dan keinginan BMT sendiri untuk mendapatkan pasar, menguasai, mempertahankan, bahkan menerapkan pasar, dan hal tersebut harus direncanakan dengan baik. Dalam hal ini strategi yang digunakan BMT UGT Sidogiri Cabang Banjarmasin untuk memberikan motivasi nasabah dalam menabung yaitu dengan menerapkan strategi layanan jemput bola tersebut. Dengan hal tersebut juga dapat mempengaruhi nasabah untuk menabung. Sistem layanan jemput bola ini, pihak BMT yang akan menghampiri dan menawarkan secara langsung kepada nasabah atau calon nasabah. Keuntungan dari sistem ini adalah nasabah atau calon nasabah akan semakin dimudahkan mendapatkan informasi dan penawaran terkait produk yang mungkin mereka butuhkan.

Dalam perspektif Islam, sistem layanan jemput bola dapat dipahami sebagai upaya BMT UGT Sidogiri mengembangkan tradisi silaturahmi yang menurut Rasulullah SAW dapat menambah rezeki, memanjangkan umur serta menjauhkan manusia dari dendam dan kebencian. Bukan hanya mengenai silaturahmi akan tetapi juga tolong menolong.¹²

¹²Makhalul Ilmi, *Teori & Praktek Lembaga Mikro Keuangan Syariah* (Yogyakarta: UII Press, 2002) hlm. 61.

Berdasarkan latar belakang tersebut maka penulis tertarik untuk meneliti tentang strategi layanan jemput bola yang diterapkan BMT UGT Sidogiri Cabang Kalimantan Selatan yang merupakan strategi dalam meningkatkan motivasi menabung nasabah. Penulis tuangkan dalam bentuk skripsi yang berjudul “Strategi Layanan Jemput Bola dalam Meningkatkan Motivasi Menabung Nasabah Pada BMT UGT Sidogiri Cabang Banjarmasin”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas maka rumusan masalah yang akan di teliti adalah:

1. Bagaimana strategi layanan jemput bola dalam meningkatkan motivasi menabung nasabah pada BMT UGT Sidogiri Cabang Banjarmasin?
2. Apa saja kendala-kendala dari strategi layanan jemput bola dalam meningkatkan motivasi menabung nasabah pada BMT UGT Sidogiri Cabang Banjarmasin?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas maka tujuan penelitian yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Mengetahui strategi layanan jemput bola dalam meningkatkan motivasi menabung nasabah pada BMT UGT Sidogiri Cabang Banjarmasin.
2. Mengetahui kendala-kendala dari strategi layanan jemput bola dalam meningkatkan motivasi menabung nasabah pada BMT UGT Sidogiri Cabang Banjarmasin.

D. Kegunaan Penelitian

Dari hasil penelitian ini, diharapkan dapat berguna sebagai:

1. Secara Teoritis, sebagai kontribusi pengetahuan dalam memperkaya *khazanah* di perpustakaan IAIN Antasari Banjarmasin pada umumnya dalam khususnya di perpustakaan Fakultas Syariah dan ekonomi Islam.
2. Secara Praktis, diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran, motivasi evaluasi dan pertimbangan bagi para karyawan BMT UGT Sidogiri agar lebih meningkatkan lagi dari sistem pelayanannya.

E. Definisi Operasioanal

Untuk menghindari kekeliruan dan kesalahpahaman dalam memahami istilah-istilah dalam penelitian ini, maka penulis memberikan definisi operasional sebagai berikut:

1. Strategi adalah langkah-langkah yang harus dijalankan oleh suatu perusahaan untuk mencapai tujuan.¹³ Strategi yang dimaksud adalah strategi untuk memudahkan nasabah dalam menabung yaitu dengan layanan jemput bola.
2. layanan jemput bola adalah pendekatan dimana dilakukan dengan cara petugas langsung mendatangi calon nasabah di rumah atau di tempat-tempat mereka berusaha.¹⁴ Layanan yang dimaksud dengan layanan jemput bola dalam penelitian ini adalah suatu cara atau kegiatan pemasaran yang dilakukan tenaga-tenaga wiraniaga (petugas *marketing*)

¹³Kasmir, *Kewirausahaan* (Jakarta:PT RajaGrafindo Persada, 2016), hlm. 186.

¹⁴Makhalul Ilmi, *op. cit.*, hlm. 62.

khususnya BMT UGT Sidogiri cabang Banjarmasin dalam meningkatkan motivasi menabung nasabah dengan menawarkan langsung kepada nasabah yang berada di sekitar pasar agar memudahkan dalam menabung.

3. Motivasi menabung terdiri dari kata motivasi dan menabung. Motivasi merupakan upaya yang mendorong seseorang untuk melakukan sesuatu.¹⁵ Menabung berarti menyimpan pendapatan yang tidak dibelanjakan untuk keperluan konsumsi. Menabung dalam hal ini bukan berarti sisa pendapatan setelah semua keperluan konsumsi dipenuhi, melainkan suatu pilihan antara membelanjakannya atau tidak¹⁶. Motivasi menabung yang dimaksud dalam penelitian ini adalah kondisi mental yang mendorong seseorang untuk melakukan tindakan menabung demi sebuah tujuan.
4. BMT adalah lembaga keuangan non-bank yang beroperasi berdasarkan syariat dengan prinsip bagi hasil, didirikan oleh dan untuk masyarakat disuatu tempat atau daerah, BMT memiliki dua bidang kerja yaitu sebagai lembaga Mal (*Baitul Mal*) dan sebagai lembaga *Tamwil* (*Baitul Tamwil*).¹⁷ Jadi BMT yang dimaksud disini adalah BMT UGT Sidogiri Cabang Banjarmasin Jl Simpang sungai biru, RT. 21, RW. 02 (Veteran) No 167, Kel. Melayu, Kec. Banjarmasin Tengah, Kota. Banjarmasin, 70232.

¹⁵Sardiman, A.M, *Interaksi & Motivasi Belajar Mengajar* (Jakarta: PT Grafindo Persada, 2006), hlm. 72.

¹⁶Ace Partadiredja, *Pengantar Ekonomika* (Yogyakarta: BPFE, 1995), hlm. 64.

¹⁷Widodo, Hertanto, *loc. cit.*

F. Kajian Pustaka

Setelah menelaah dan mengkaji skripsi-skripsi terdahulu peneliti menemukan beberapa skripsi yang memiliki persamaan atau berhubungan dengan penelitian ini, penelitian yang dimaksud adalah:

1. Maulika Ervina (1101160216) tahun 2015, jurusan Perbankan Syariah Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Antasari Banjarmasin tentang “Sikap Nasabah terhadap Sistem *Personal Selling* pada BMT Darussalam Kecamatan Seruyan Hilir”. Dalam penelitiannya lebih berfokus kepada sikap nasabah terhadap sistem *Personal Selling* pada BMT Darussalam Kecamatan seruyan Hilir. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa sikap nasabah terhadap sistem *Personal Selling* pada BMT Darussalam Kecamatan seruyan Hilir dari 50 nasabah yang diteliti 48% nasabah senang terhadap sistem *Personal Selling* ini , 4% mengatakan biasa saja dan 12% mengatakan tidak senang dengan berbagai alasan. Penelitian ini sama-sama membahas di *Baitul Mal wat Tamwil* (BMT) sedangkan perbedaannya terletak pada strategi layanan bola dalam meningkatkan motivasi menabung nasabah.¹⁸
2. Suhaimi (1001160274) tahun 2015, jurusan Ekonomi Islam Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Antasari Banjarmasin tentang “Strategi BMT dalam Mengembangkan Usaha Kecil Masyarakat (Studi Kasus BMT

¹⁸Mualika Ervina, “Sikap Nasabah terhadap Sistem *Personal Selling* pada BMT Darussalam Kecamatan Seruyan Hilir” (Skripsi tidak diterbitkan, Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam, UIN Antasari Banjarmasin, Banjarmasin, 2015).

Amanah Banjarmasin)”. Dalam penelitiannya lebih membahas tentang strategi yang digunakan BMT Amanah Banjarmasin yaitu dengan menggunakan sistem jemput bola untuk menarik nasabah dan hambatan BMT dalam mengembangkan Usaha Mikro Masyarakat yaitu kurangnya modal, kualitas staff yang kurang memenuhi standar serta kurangnya pemahaman dan kepercayaan masyarakat tentang keberadaan BMT. Persamaan dalam penelitian ini adalah sama-sama di *Baitul Mal wat Tamwil* (BMT), sedangkan perbedaan terletak pada strategi yang digunakan yaitu strategi layanan jemput bola.¹⁹

3. Holidah (1201160237) tahun 2016, jurusan Perbankan Syariah Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Antasari Banjarmasin tentang “Faktor-Faktor yang mempengaruhi Minat Masyarakat Menabung di Baitul Mal Bit Tamwil (Studi Kasus Pada Baitul Mal Tamwil UGT Sidogiri Cabang Banjarmasin)”. Dalam penelitiannya menggunakan metode kuantitatif. Hasil dari penelitian tersebut menunjukkan bahwa faktor-faktor yang pengaruhi minat masyarakat menabung di BMT UGT Sidogiri adalah pelayanan, lokasi dan bagi hasil. Persamaan dalam penelitian ini adalah sama-sama di *Baitul Mal wat Tamwil* (BMT), sedangkan perbedaannya

¹⁹Suhaimi, “Strategi BMT dalam Mengembangkan Usaha Kecil Masyarakat (Studi Kasus BMT Amanah Banjarmasin)” (Skripsi tidak diterbitkan, Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam, UIN Antasari Banjarmasin, Banjarmasin, 2015).

adalah untuk mengetahui strategi layanan jemput bola dalam meningkatkan motivasi menabung nasabah.²⁰

G. Sistematika Penulisan

Penyusunan skripsi ini terdiri dari 5 (lima) bab dengan sistematika sebagai berikut:

Bab I adalah pendahuluan, yang menguraikan permasalahan terkait penelitian ini tentang strategi layanan jemput bola dalam meningkatkan motivasi menabung nasabah pada BMT UGT Sidogiri Cabang Banjarmasin, kemudian dirumuskan permasalahan penelitian dan diterapkan tujuan penelitian yang merupakan hasil yang diinginkan. Signifikansi dari penelitian ini merupakan dari hasil penelitian. Dari judul itu sendiri telah ditemukan beberapa definisi operasional yang diperlukan untuk memahami kata-kata yang penulis maksudkan agar tidak terjadi kesalahpahaman yang menimbulkan penafsiran yang berbeda, kemudian sebagai rujukan dalam penelitian maka diambil kajian pustaka dari skripsi-skripsi terdahulu agar memudahkan penelitian dan menjaga kebenaran originalitas penulisan, untuk lebih mudah memahami penelitian ini maka disusunlah sistematika penulisan.

Bab II merupakan landasan teoritis yang membahas teori-teori strategi pemasaran, Sehingga dapat menjadi acuan untuk menganalisis data yang diperoleh.

²⁰Holidah, "Faktor-Faktor yang mempengaruhi Minat Masyarakat Menabung di Baitul Mal Bit Tamwil (Studi Kasus Pada Baitul Mal Tamwil UGT Sidogiri Cabang Banjarmasin)" (Skripsi tidak diterbitkan, Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam, UIN Antasari Banjarmasin, Banjarmasin, 2016).

Bab III merupakan metode penelitian. Dalam melakukan penelitian maka dibuat jenis sifat dan lokasi penelitian. Data dan sumber data sangat diperlukan dalam penelitian ini agar hasil dari penelitian ini menjadi jelas dan valid. Dalam pengumpulan data harus ada suatu cara agar terkumpul dengan akurat dan efektif, maka perlu adanya teknik pengumpulan data dan analisis data.

Bab IV merupakan penyajian data dan analisis data, kemudian membuat penyajian data yang berisi tentang strategi layanan jemput bola dalam meningkatkan motivasi menabung nasabah pada BMT UGT Sidogiri Cabang Banjaramsin. Sehingga dapat membuat analisis terhadap hasil penelitian berdasarkan landasan teoritis yang telah disusun sesuai dengan hasil wawancara, analisis data, dan pembahasan penelitian.

Bab V merupakan penutup dari penelitian yang telah dilakukan, terdiri atas kesimpulan dan saran-saran.