

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sistem keuangan islam saat ini tengah marak di berbagai negara, baik negara dengan mayoritas penduduk muslim maupun penduduk non muslim. Sistem keuangan islam mulai dianggap sebagai sistem ekonomi yang tepat dan menjadi solusi dalam mengatasi masalah krisis yang kerap terjadi. Oleh karena itu, banyak lembaga-lembaga keuangan baik berbentuk bank maupun non bank yang membuka cabang syariah, atau bahkan merubah seluruh sistem nya menjadi berbasis syariah seluruhnya. Khususnya perbankan syariah diseluruh dunia yang saat ini sudah berkembang pesat.¹

Perkembangan perbankan syariah di Indonesia sangatlah baik. Dari sisi hukum, perbankan syariah sudah memiliki payung hukum yang cukup kuat, yaitu dengan disahkannya Undang-undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang perbankan syariah, serta terdapat beberapa kaidah hukum lainnya yang menunjang operasional dan perkembangan perbankan syariah di Indonesia.²

Perbankan syariah sebagai elemen penting dalam hukum perbankan di Indonesia saat ini mengalami perkembangan yang pesat, dimana adanya didukung oleh terbitnya berbagai regulasi secara kelembagaan maupun berkaitan dengan kegiatan usaha. Sistem perbankan konvensional yang telah ada sebelumnya menjadi semakin lengkap dengan sistem perbankan syariah sehingga diharapkan dapat memenuhi kebutuhan semua elemen masyarakat akan jasa perbankan tanpa perlu “ragu” lagi mengenai boleh atau tidaknya memakai jasa perbankan terutama jika ditinjau dari kaca mata agama. Bahwa yang

¹ Rahmawati, R. (2016, Desember), *perbandingan Efisiensi Biaya Bank Umum Syariah di Indonesia Sebelum dan Sesudah Spin-Off*(Dengan Pendekatan Parametrik). Masalah, Vol. 7 , No.2, hlm 65.

² Rahmawati, R. (2016, Desember), *perbandingan Efisiensi Biaya Bank Umum Syariah di Indonesia Sebelum dan Sesudah Spin-Off*(Dengan Pendekatan Parametrik). Masalah, Vol. 7 , No.2, hlm 64

menjadi kritik sistem perbankan syariah terhadap perbankan konvensional bukan dalam hal fungsinya sebagai lembaga intermediasi keuangan (*financial intermediary institution*), akan tetapi karena di dalam operasionalnya terdapat unsur-unsur yang dilarang, berupa unsur perjudian (*maisyrir*), unsur ketidakpastian/keraguan (*garar*), unsur bunga (*interest/riba*), dan unsur kebatilan.³

Tingginya keinginan masyarakat terhadap bank syariah baik dalam menabung, investasi serta pembiayaan membuat bisnis jasa dalam perbankan syariah semakin prospektif karena bank syariah menjadi tempat untuk menghimpun dana dan menyalurkan dana bagi masyarakat dengan prinsip keadilan yang sesuai dengan prinsip syariah, bank syariah adalah bank yang dijalankan berdasarkan syariah.⁴

Perbankan syariah di Indonesia dimaksudkan antara lain untuk menyediakan alternatif pelayanan kepada masyarakat baik dalam bentuk penyimpanan dana atau penyaluran dana yang dilakukan berdasarkan ketentuan prinsip syariah. Dasar perbankan syariah mengacu kepada ajaran agama Islam yang bersumber pada al-Quran, al-hadist atau as-sunnah dan ijtihad.⁵

Pertumbuhan dunia perbankan saat ini sangat pesat. Bank syariah banyak yang bermunculan dan menyebabkan persaingan yang menjadi sangat ketat, sehingga bermunculan lembaga keuangan di Indonesia yang terdiri dari Bank Umum Syariah (BUS), Unit Usaha Syariah (UUS), dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS). Bank

³Abdul Ghofur Anshori (2008), "*Perkembangan Hukum, Kelembagaan, dan Operasional Perbankan Syariah di Indonesia*", Makalah yang disampaikan pada Kuliah Perdana Magister Hukum Bisnis dan Kenegaraan FH UGM, Multimedia Room FH UGM Yogyakarta, tanggal 14 Juni 2008, hal. 1, dikutip dalam jurnal Abdul Ghofur Anshori, "Sejarah Perkembangan Hukum Perbankan Syariah di Indonesia dan Implikasinya bagi Praktik Perbankan Nasional", Jurnal Ekonomi Islam, Vol. II, No. 2, Desember 2008

⁴ Ahmad Ifham, *Ini Lho Bank Syariah Memahami Bank Syariah dengan Mudah*, (Jakarta: Garmedia Pustaka Umum, 2008), hlm 1

⁵Widhiyani, B. R. (2018). *Pengaruh Kinerja Bank Syariah Dengan Pendekatan Sharia Conformity And Profitability Model Dan Dampaknya Terhadap Kepercayaan Stakeholder*. Jurnal Studi Akutasi dan Keuangan , 1, 138.

Pembiayaan Rakyat Syariah yang dalam kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas keuangan.⁶

BPRS secara umum berdiri karena adanya pemikiran untuk mendirikan bank syariah pada tingkat nasional. Oleh karena itu adanya Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) untuk mengatasi masalah keuangan masyarakat di wilayah tertentu sedangkan bank syariah dapat mencakup jangkauan dunia. Kegiatan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah hanya dibatasi dalam menghimpun dana dan menyalurkan dana sedangkan bank syariah lebih luas dari pada Bank Pembiayaan Rakyat Syariah.

Penerapan sistem pelayanan sistem jemput bola pada operasional lembaga, baik itu pelayanan terhadap produk himpunan dana, penyaluran dana maupun jasa. Dalam operasional produk penghimpun dana (*funding*) sistem jemput bola mereka berikan pada pembiayaan jual beli dan prinsip sewa.⁷ Alasan utama BPRS Amanah Ummah menggunakan layanan jemput bola ialah karena mayoritas nasabah BPRS Amanah Ummah berprofesi sebagai pedagang. Seseorang yang berprofesi sebagai pedagang setiap hari pasti akan mempunyai penghasilan, walaupun penghasilan yang mereka peroleh setiap harinya tidak tetap. Alasan tersebut BPRS Amanah Ummah mengambil strategi pelayanan jemput bola dalam rangka mewujudkan pelayanan yang terbaik kepada nasabah penabung. Karena nasabah dapat menabung setiap hari kemudian mereka juga dapat menarik tabungan sewaktu-waktu tanpa harus datang ke kantor. Sehingga tidak akan mengganggu aktifitas mereka nasabah cukup menunggu datang menghampiri dan melayani secara langsung.

Lembaga keuangan syariah seperti Bank Pembiayaan Rakyat Syariah, mempunyai tujuan untuk membangun perekonomian yang berwawasan syariah. Hal itu didasari

⁶ Mardani, *Aspek Hukum Lembaga Keuangan Syariah Di Indonesia*, (Jakarta : Prenadamedia Group, Cetakan 1,2015), hal 11

⁷ Dara Sagita Erlind (2021),” *Implementasi Sistem Jemput Bola Pada Produk Tabungan Di BPRS Gajahtongga Kotopiliang*”. Skripsi hlm 3.

bahwa Bank Pembiayaan Rakyat Syariah yang mengacu pada prinsip-prinsip syariah juga yang mampu memberikan solusi bagi pemberdayaan usaha kecil menengah. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah turut andil dalam pertumbuhan ekonomi Indonesia dan memberikan dampak kemajuan dalam perekonomian terutama dalam sektor perekonomian pembiayaan usaha kecil menengah. Fungsi BPRS sebagai lembaga yang memberikan pelayanan pembiayaan kepada para pengusaha kecil dan menengah untuk meningkatkan usahanya.

Bank Pembiayaan Rakyat Syariah dalam kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayarannya maksudnya Bank Pembiayaan Rakyat Syariah tidak menerima simpanan berupa simpanan giro dan ikut serta dalam lalu lintas pembayarannya, melakukan kegiatan usaha dalam valuta asing, melakukan penyertaan modal, melakukan usaha perasuransian dan melakukan usaha sebagaimana diluar kegiatan yang telah ditetapkan oleh Undang-Undang.

Perkembangan pada Bank Pembiayaan Rakyat Syariah yang dapat dilihat dari beberapa produk penghimpunan dana yaitu dilihat dari sisi Aset, Dana Pihak Ketiga (DPK), dan juga dilihat dari jumlah instusi. Berikut data perkembangan BPRS :

Tabel 1.1 Data Perkembangan BPRS di Indonesia 2016-2020

Indikator	Tahun				
	2016	2017	2018	2019	2020
Aset(dalam Triliun)	9,16	5,78	12,36	13,76	14,45
Dana Pihak Ketiga (dalam Triliun)	5,82	6,99	8,13	8,73	9,82
Jumlah Institusi	166	167	167	198	163

Berdasarkan tabel 1.1 ini memperlihatkan perkembangan BPRS, perkembangan ini tidak lepas dari kegiatan penghimpun dana dari dalam sisi Aset, Dana Pihak Ketiga dan Jumlah Institusi setiap tahunnya meningkat itu karena fungsi BPRS itu sendiri yaitu untuk membantu masyarakat kecil yang tidak dijangkau oleh Bank Umum Syariah (BUS).

Layanan jemput bola ini dilakukan oleh BPR Syariah Amanah Ummah sebagai salah satu layanan yang berupaya mendekatkan diri kepada masyarakat dengan cara mempermudah nasabah untuk mengakses layanan di BPR Syariah Amanah Ummah. Seperti adanya masyarakat menengah kebawah yang tidak paham teknologi dan adanya kesibukan setiap individu seperti mencakup sekolah-sekolah, pasar, dan usaha mikro, sehingga layanan antar jemput bola yang dilakukan oleh BPR Syariah Amanah Ummah dapat mempermudah masyarakat yang kurang paham teknologi sekarang.

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 BPR

Syariah Amanah Ummah terus mencari strategi layanan yang efektif dalam meningkatkan jumlah menabung di kalangan masyarakat yang sekarang ini semakin konsumtif.⁸

Sistem jemput bola merupakan sebuah strategi dimana BPR Syariah Amanah Ummah sebagai penyedia jasa atau penjual produk melakukan secara aktif kegiatan pemasaran dengan menghubungi calon nasabah satu demi satu. Jika ada yang tertarik maka pihak BPR Syariah Amanah Ummah akan mendatangi nasabah kemudian mempresentasikan produk atau jasa yang tersedia. Dari presentasi ini, calon nasabah akan mengerti mengenai produk atau jasa dan manfaatnya bagi mereka.⁹

Layanan jemput bola merupakan pelayanan kepada nasabahnya terhadap transaksi perbankan terkait produk tabungan. Layanan jemput bola yang di sediakan oleh BPR Syariah Amanah Ummah dapat berupa pembukaan tabungan rekening, penyetoran rekening tabungan, rekening tabungan, dan pemnutupan rekening tabungan. Pada penerapan layanan jemput bola ini merupakan penerapan strategi melalui pendekatan nasabah yaitu dengan mendatangi langsung.¹⁰

Dengan adanya sebuah layanan, suatu perusahaan akan mudah dalam mencapai tujuan yang sudah di rencanakan. Strategi layanan yang dilakukan oleh BPR Syariah Amanah Ummah dalam meningkatkan layanan Tabungan Ummah adalah dengan cara sistem layanan jemput bola atau melalui pemasaran langsung. Sistem layanan jemput bola merupakan salah satu fasilitas untuk memberikan kemudahan kepada para penabung untuk menyimpan dana yang mereka miliki setiap harinya sebagai investasi di masa depan secara rutin. Dengan adanya layanan jemput bola yang diterapkan oleh BPR

⁸Azizah, Nurul (2019) "*Strategi Layanan Sistem Jemput Bola Dalam Meningkatkan Motivasi Menabung Anggota pada KSU BMT Dana Mentari Muhddammadiyah KC Karanglewas Purwokerto*". Diploma thesis, IAIN Purwokerto.

⁹ http://www.prowebpro.com/pemasaran_jemput_tungg_bola.html

¹⁰ Observasi di BPRS Amanah Ummah cabang Cileungsi

Syariah Amanah Ummah dapat meningkatkan layanan terhadap pentingnya menabung dan juga untuk memikirkan kebutuhan di hari yang akan datang, seperti nasabah yang pada awalnya merasa tidak membutuhkan tabungan di lembaga perbankan jika menabung dengan nominal uang yang sedikit, maka dengan layanan jemput bola yang diterapkan BPR Syariah Amanah Ummah dapat menyimpan dana sehari-harinya meskipun dengan nominal yang sedikit, maka dari itu nasabah bisa berminat untuk menabung.

Untuk mendapatkan nilai pasar, menguasai, mempertahankan, bahkan menerapkan pasar, dan hal tersebut harus direncanakan dengan baik. Dalam hal ini strategi yang digunakan BPR Syariah Amanah Ummah untuk menarik perhatian calon nasabah dengan menerapkan sistem layanan jemput bola tersebut. Dengan hal tersebut juga dapat mempengaruhi nasabah untuk menabung 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 ayat Al-Qur'an QS. Al-Israa' ayat 29 tentang anjuran menabung:

وَلَا تَجْعَلْ يَدَكَ مَغْلُولَةً إِلَىٰ عُنُقِكَ وَلَا تَبْسُطْهَا كُلَّ الْبَسْطِ فَتَقْعُدَ مَلُومًا مَّحْسُورًا

“Dan janganlah kamu jadikan tanganmu terbelenggu pada lehermu dan janganlah kamu terlalu mengulurkannya (boros) karena itu kamu menjadi tercela dan menyesal. Maksudnya: jangan kamu terlalu kikir, dan jangan pula terlalu Pemurah”. (QS.Al-Israa:29)

Ayat ini memberi pemahaman secara tersurat menganjurkan untuk bersikap tidak pelit yang menyebabkan seseorang menjadi tercela karena kepelitannya dan anjuran untuk tidak boros yang menyebabkan seseorang menjadi menyesal karena keborosannya

tersebut. Fokus pada tidak boros mempunyai pengertian sederhana sebagai anjuran untuk menyisihkan sebagian harta untuk digunakan bagi keperluan masa depan (menabung).¹¹

Dari Perspektif Syariah, jemput bola dapat dipahami pula sebagai upaya BPR Syariah Amanah Ummah mengembangkan tradisi silaturahmi yang menurut Rasulullah SAW dapat menambah rezeki memanjangkan umur, serta menjauhkan manusia dari dendam dan kebencian.¹²

Terdapat beberapa penelitian terdahulu terkait penelitian ini salah satunya adalah penelitian yang dilakukan oleh Parent Rejeki yang berjudul "Evaluasi Sistem Pelayanan Jemput Bola Pada Kantor Kas PT. BPR Cita Dewi" memaparkan bahwa Teknik jemput bola adalah teknik dimana petugas bank mendatangi ke tempat usaha, rumah, dan atau kantor nasabah. Biasanya, layanan jemput bola ini dilakukan petugas bank dari pukul 10.00 s/d pukul 13.00 WIB. Selain itu, petugas juga melayani komunikasi pengambilan dan penyetoran via telepon. Hal ini dilakukan untuk meningkatkan pelayanan kepada nasabah. Semua nasabah PT. BPR Cita Dewi dapat menggunakan layanan ini.¹³

Hasil penelitian dari Yuliyanti M. Manan, dan Karima Nur Azizah yang berjudul "Strategi Pemasaran Produk Penghimpunan Dana Tabungan Rinjani iB BSR Pada BPRS Bumi Rinjani Kepanjen Kantor Kas Lawang". memaparkan bahwa Jemput bola bukan hanya sekedar bentuk layanan transaksi saja, tetapi sebuah bentuk analisis terhadap situasi dan kondisi nasabah. Dalam hal ini, bank berperan sebagai mitra nasabah dimana bank sangat memperhatikan dan mengerti keadaan nasabah. Dengan strategi jemput bola nasabah akan dapat merasakan secara langsung arti sebuah pelayanan dan usaha menjalin kemitraan dengan nasabah. Strategi jemput bola pada kantor kas Lawang dimulai dengan

¹¹ Departemen Agama RI Al-Hikmah, Al-Qur'an dan Terjemahnya, (Bandung : CV. Penerbit Diponegoro, 2010), 258.

¹² Panji, accounting officer, BPR Syariah Amanah Ummah, wawancara, 27 juni 2022

¹³ Pareng Rejeki. 2010. *"Evaluasi Sistem Pelayanan Tabungan Jemput Bola Pada Kantor Kas PT. BPR Cita Dewi"*. Tugas Akhir Fakultas Ekonomi. Surakarta. Universitas Sebelas Maret.

cara pendekatan. Pendekatan ini dilakukan dengan mencari informasi calon nasabah dengan jalur nasabah lama. Pendekatan yang dilakukan meliputi pengenalan diri sendiri (marketing) dan pengenalan produk yang kemudian menjadi bagian dari promosi pemasaran yang disesuaikan dengan kondisi dan latar belakang nasabah.¹⁴

Penelitian ini terfokus pada sistem layanan jemput bola pada layanan produk Tabungan Ummah untuk mempermudah nasabah melakukan transaksi menabung yang dilakukan pada BPR Syariah Amanah Ummah cabang Cileungsi, sehingga menarik untuk menabung dengan sistem jemput bola pada Tabungan Ummah di BPR Syariah Amanah Ummah.

Melihat penelitian ini peneliti tertarik untuk meneliti tentang sistem layanan jemput bola itu sendiri terhadap nasabah penabung yang diterapkan BPRS Syariah Amanah Ummah. BPRS Amanah Ummah adalah salah satu jenis bank di kota Bogor dan merupakan tempat yang dipilih peneliti untuk melakukan penelitian. Alasan peneliti memilih BPR Syariah Amanah Ummah adalah karena sampai saat ini belum ada penelitian yang sama seperti peneliti dan dianggap memenuhi unsur-unsur penelitian. Sehingga penulis tuangkan skripsi yang berjudul **“ANALISIS SISTEM JEMPUT BOLA PADA LAYANAN PRODUK TABUNGAN UMMAH iB DI BPR SYARIAH AMANAH UMMAH”**.

1.2 Batasan Masalah

Pembatasan masalah ini ialah layanan produk Tabungan Ummah pada BPR Syariah Amanah Ummah karena pemahaman dan pengetahuan masyarakat terhadap produk Tabungan Ummah dan layanan Tabungan Ummah BPRS Amanah Ummah sehingga menggunakan layanan jemput bola.

¹⁴Yuliyanti M. Manan, dan Karima Nur Azizah. 2021. *“Strategi Pemasaran Produk Penghimpunan Dana Tabungan Rinjani iB BSR Pada BPRS Bumi Rinjani Kepanjen Kantor Kas Lawang”*. Jurnal Perbankan Syariah Darusalam Vol.1/ N0.2: 151-165, Juli 2021 Malang. Universitas Raden Rahmat.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan fokus penelitian diatas, maka rumusan masalah yang akan dikaji penulis adalah sistem jemput bola pada layanan produk Tabungan Ummah di BPR Syariah Amanah Ummah cabang Cileungsi dengan pokok masalah ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana sistem jemput bola pada layanan produk Tabungan Ummah di BPR Syariah Amanah Ummah cabang Cileungsi?
2. Bagaimana analisis sistem jemput bola pada layanan produk Tabungan Ummah di BPR Syariah Amanah Ummah cabang Cileungsi?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan batasan dan rumusan masalah diatas, maka tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mendeskripsikan mekanisme sistem jemput bola pada layanan produk Tabungan Ummah di BPR Syariah Amanah Ummah cabang Cileungsi.
2. Untuk mengetahui bagaimana analisis layanan produk Tabungan Ummah di BPR Syariah Amanah Ummah cabang Cileungsi.

1.5 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian diatas, maka adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Penulis

Penelitian ini dapat menambah pengetahuan yang lebih dalam tentang perbankan syariah khususnya mengenai layanan jemput bola di BPR Syariah Amanah Ummah.

2. Bagi Akademisi

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi informasi mengenai analisis sistem jemput bola pada layanan produk tabungan ummah iB, serta dapat dijadikan referensi untuk penelitian-penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan perbankan syariah khususnya mengenai layanan jemput bola di BPR Syariah Amanah Ummah.

3. Bagi Bank Syariah

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai evaluasi Bank Syariah dalam meningkatkan layanan dengan sistem jemput bola.

4. Bagi Masyarakat Umum

Penelitian ini dapat menambah keilmuan dan referensi sebagai bahan informasi untuk mengetahui layanan jemput bola pada layanan produk Tabungan Ummah di BPR Syariah Amanah Ummah.

1.6 Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah penyusunan laporan penelitian (skripsi) maka pembahasan dalam penyusunan laporan penelitian dikelompokkan menjadi bab yang masing-masing bab terdiri dari sub-sub yang saling berkaitan satu dengan yang lain, sehingga diperoleh pemahaman yang utuh dan terpadu. Adapun sistematika penulisan pembahasan sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab I, dijelaskan mengenai : Latar belakang masalah, batasan dan rumusan masalah, tujuan penelitian dan manfaat penelitian dan sistematika penulisan penelitian.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab II dijelaskan mengenai : berisi tentang Tinjauan Pustaka digunakan untuk menganalisa dalam melakukan penelitian terkait sistem jemput bola pada layanan produk tabungan ummah di BPR Syariah Amanah Ummah cabang Cileungsi.

BAB III METODE PENELITIAN

Dalam bab III dijelaskan mengenai : berisi tentang metode penelitian yang digunakan dalam penggalan data yakni memuat pendekatan, jenis pendekatan, jenis penelitian, kehadiran peneliti, lokasi peneliti, prosedur pengumpulan data, teknik analisis data serta tahapan penelitian.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam bab IV dijelaskan mengenai : berisi berisi tentang metode penelitian yang digunakan dalam penggalan data yakni memuat pendekatan, jenis pendekatan, jenis penelitian, kehadiran peneliti, lokasi peneliti, prosedur pengumpulan data, teknik analisis data serta tahapan penelitian.

BAB V PENUTUP

Dalam bab V memuat kesimpulan yang merupakan jawaban dari rumusan permasalahan yang telah diuraikan pada bab-bab sebelumnya dan saran yang sesuai dengan permasalahan yang diteliti.