
MEKANISME NISBAH PADA PEMBIAYAAN MUDHARABAH DI BMT MAWADDAH CABANG SOTABAR

*¹Qaiyim Asy'ari, ²Moh Farid Farza, ³Abdul Bari
^{1,2,3}IAI Al-khairat Pamekasan
1qaiyim90@gmail.com
2farza93@gmail.com
3abdulbari8236139145@gmail.com

ARTICLE INFO

Kata Kunci:
Mekanisme *Nisbah*,
Pembiayaan
Mudharabah, BMT
Mawaddah

Cara Sitasi:

Penulis, Moh Farid Farza. "Mekanisme *Nisbah* Pada Pembiayaan *Mudharabah* Di BMT Mawaddah Cabang Sotabar " *Currency: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah* [Volume 01, Nomor 01](#) Oktober 2022

ABSTRACT

Pembiayaan *mudharabah* merupakan salah satu produk ada pada Baitul Maal Wat Tamwil (BMT). *Nisbah* bagi hasil pada pembiayaan *mudharabah* harus dinyatakan dengan jelas sehingga tidak menimbulkan potensi ketidak pastian dan ketidakadilan dalam pembagian besar kecilnya *nisbah*. Jika suatu saat terjadi resiko/kerugian maka harus ada kejelasan pihak mana yang bertanggung jawab terhadap resiko tersebut. Maka dari itu untuk mengetahui adanya kebenaran suatu praktek pembagian *nisbah* bagi hasil dan pembagian kerugian maka perlu dilakukan penelitian di BMT Mawaddah Cabang Sotabar. Penelitian ini merupakan jenis penelitian kualitatif, yaitu proses penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Dari hasil penelitian disimpulkan bahwa mekanisme *nisbah* pada pembiayaan *mudharabah* di BMT Mawaddah Cabang Sotabar ada beberapa tahapan, yaitu dimulai dari anggota dipersilahkan ke bagian pembiayaan kemudian bagian pembiayaan menyerahkan formulir permohonan pembiayaan kepada anggota dan bagian pembiayaan menjelaskan tentang prosedur pembiayaan *mudharabah*. prosentase *nisbah* ditetapkan oleh BMT Mawaddah Pusat sehingga anggota tidak dapat bernegosiasi untuk besar kecilnya *nisbah* bagi hasil yang akan didapatkan. Jika anggota menyetujuinya maka transaksi tersebut akan dilanjutkan.

Mudharabah financing is one of the products in the Baitul Maal Wat Tamwil (BMT). The profit sharing ratio for *mudharabah* financing must be stated clearly so that it does not create potential uncertainty and injustice in the distribution of the size of the ratio. If at any time a risk/loss occurs, it must be clear which party is responsible for the risk. Therefore, to find out the truth of a practice of sharing profit sharing ratios and sharing losses, it is necessary to do research at BMT Mawaddah, Sotabar Branch. This research is a type of qualitative research, which is a research process that produces descriptive data in the form of written or spoken words from people and observable behavior.

From the results of the study it was concluded that the ratio mechanism for mudharabah financing at BMT Mawaddah Sotabar Branch has several stages, namely starting from members are invited to the financing section then the financing section submits a financing application form to members and the financing section explains the financing procedure mudharabah. the percentage ratio is determined by BMT Mawaddah Pusat so that members cannot negotiate the size of the profit sharing ratio that will be obtained. If the member agrees, the transaction will continue.

Pendahuluan

Bank merupakan lembaga keuangan yang memiliki tujuan utama yaitu menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan dana tersebut kembali ke masyarakat. di Indonesia Perbankan syariah mulai dikenal oleh masyarakat pada tahun 1992 setelah diberlakukannya UU No. 7 tahun 1992 yang memungkinkan bank syariah menjalankan kegiatan operasionalnya berdasarkan asas nisbah bagi hasil. perlahan-lahan bank syariah mampu untuk memberikan kebutuhan masyarakat yang menginginkan sistem perbankan yang berlandaskan pada prinsip syariat Islam. dimana perbankan syariah hanya dikenal sebagai bank yang berprinsip pada bagi hasil yang selebihnya harus tunduk pada peraturan bank konvensional. namun, pada tahun 2008 setelah dibentuknya UU No 21 tahun 2008 tentang perbankan syariah, kegiatan usaha perbankan syariah harus berasaskan pada prinsip syariah, demokrasi ekonomi dan prinsip kehati-hatian. secara umum, fungsi-fungsi utama bank konvensional adalah menerima deposito, menyalurkan dana, dan melakukan transfer dana.¹

Perbedaan antara sistem di bank konvensional dengan bank syariah terletak pada bunga dan nisbah bagi hasil. pada bank konvensional sistem yang digunakan merupakan sistem bunga, yang membuat para nasabah tidak dapat melihat kinerja koperasi, hanya dapat memonitori kinerja bank dari bunga yang didapat oleh para nasabah. sedangkan pada bank syariah, sistem yang digunakan merupakan akad nisbah bagi hasil dimana para nasabah dapat memonitori kinerja koperasi atas jumlah nisbah yang diperoleh oleh para nasabah.

Pada perbankan syariah salah satu pembiayaan yang paling diminati oleh masyarakat adalah *Mudharabah*. Dalam pembiayaan *Mudharabah* bank telah menetapkan harga jual beli barang (dalam maksud harga pokok perolehan barang ditambah sebuah margin keuntungan dari pihak bank). Harga jual yang disepakati diawal akad tidak dapat berubah selama jangka waktu pembiayaan berjalan.

Mudharabah muncul dari kata ربح dengan arti keuntungan. Menurut istilah, *Mudharabah* adalah akad jual beli barang dengan harga pokok dan ditambah keuntungan,

¹ Rika Putri Nur Alinda, "Pengaruh Tingkat Suku Bunga Bank Dan Nisbah Bagi Hasil Pada Deposito *Mudharabah*", *Jurnal Cendekia*, Volume 5, Nomor 01, (Januari 2016), 02.

namun dengan ketentuan penjual harus mengungkapkan biaya perolehan barang pada pembeli tanpa menutup-nutupi keuntungan yang diperoleh.²

Ibnu Rusyd mendefinisikan *Mudharabah* sebagai alat jual beli, dimana penjual menyebutkan kepada pembeli harga pokok barang oleh penjual dan dipersyaratkan kepada penjual untuk mengambil keuntungan yang berupa dinar atau dirham. Wahab Az-Zuhaily menyatakan pembiayaan *Mudharabah* sebagai jual beli dengan harga awal ditambah dengan laba. Pembiayaan *Mudharabah* adalah jual beli pada harga pokok ditambah sejumlah keuntungan tertentu dengan sepengetahuan nasabah atau pembeli.³

Dalam pembagian keuntungan atau resiko dengan *profit and loss sharing*, apabila terjadi kerugian yang disebabkan bukan karena kelalaian pengelola usaha, maka kerugian tersebut menjadi tanggungan pemilik modal. Di lain pihak pengelola usaha tidak mendapat reward atau pendapatan hasil usaha atau gaji, upah dan lain-lain sebagai resiko yang sama-sama mereka tanggung. Hal ini cukup fair karena pengelola sudah mengeluarkan tenaga dan pikiran untuk menjalankan usaha dengan tujuan memperoleh keuntungan, di lain pihak pemilik dana hanya memberikan kontribusi dana atau modal tanpa skill dan tenaga yang dikontribusikan.⁴

Nisbah adalah imbalan yang berhak diterima oleh kedua belah pihak yang terikat akad.⁵ Dalam akad pembiayaan *mudharabah* nisbah yang ditentukan harus hasil kesepakatan bersama bukan satu pihak saja. Kini masyarakat juga mempunyai pilihan dalam hal memilih produk apa yang digunakan pada perbankan. Sebagian masyarakat tentu saja ingin terhindar dari sistem riba, sehingga berpindah menyimpan dana ke bank syariah. Hal ini dikarenakan bank syariah halal dan merupakan bank islam, sehingga jauh dari sistem riba dan *gharar*. Sistem yang diterapkan pada bank syariah adalah bagi hasil dan salah satu produk dengan sistem bagi hasil yaitu akad *mudharabah*.

Bagi hasil yang didapatkan oleh koperasi dari hasil dana nasabah yang dikelola kedalam beberapa jenis usaha dan kemudian keuntungan tersebut akan dibagi hasil antara koperasi dengan nasabah. Dalam konsep syariah bagi hasil merupakan pembagian keuntungan berdasarkan kesepakatan antara kedua belah pihak dimana bagi hasil di koperasi syariah tidak tetap dan dapat berubah-ubah tergantung keuntungan yang didapatkan oleh koperasi. Namun bentuk porsi bagi hasilnya sudah ditetapkan dari awal dalam bentuk presentase misal 50:50 yang sudah disepakati dari awal dan tidak dapat diubah sebelum berakhirnya kerjasama. Hal ini berbeda dengan bank konvensional, dimana keuntungan sudah ditetapkan dari awal tergantung tingkatsuku bunga. Prinsip nisbah diterapkan berdasarkan prinsip keadilan, kesamaan atau sederajat, serta ketentraman.

Hal lain yang paling penting dari bank syariah adalah menggunakan konsep bagi hasil tanpa adanya *cost of fund* atau biaya dana sebagai pengurang atas pendapatan bunga untuk menghasilkan *margin* seelum dikurangi dengan beban operasi. Hal inilah mengapa bank syariah tidak mengenal *negative spread* karena bagi hasil pada investor atau depositan sesuai

² Alvan Fathony & Hibatur Rohmaniyah, "Manajemen Resiko Pembiayaan Mudharabah Perbankan Syariah", *Jurnal Cendekia*, Volume 09, Nomor 01 (2001), hal 28

³ Ibid.

⁴ Wardiah & Azharsyah Ibrahim, "Mekanisme Perhitungan Keuntungan Dan Pengaruhnya Terhadap Bagi Hasil (Studi Terhadap Pembiayaan Mudharabah Pada Bprs Hikmah Wakilah Banda Aceh)", *Jurnal Cendekia*, Volume 02, 2013, 27.

⁵ Petty Amalia Pertiwi, "Penerapan Sistem Bagi Hasil Dan Perlakuan Akuntansi Pembiayaan Mudharabah", *Jurnal Cendekia*, Volume 06, Nomor 07(Juli 2017),05.

dengan nisbah bagi hasil berdasarkan kesepakatan sebelumnya berupa hasil pengelolaan dana dan bisnis bank hanya semata mata atas dana yang sudah dipercayakan oleh nasabah pemilik dana.

BMT mawaddah Cabang Sotabar merupakan salah satu lembaga alternatif yang bertumpu pada syariat Islam yang sesuai dengan misinya yakni berupaya membina serta meningkatkan kesejahteraan para anggota dan mewujudkan masyarakat khususnya para pengusaha-pengusaha maupun para pedagang-pedagang dalam perekonomian yang maju dan berkembang.

Seperti halnya BMT mawaddah Cabang Sotabar yang merupakan salah satu koperasi yang menawarkan produk pendanaan yang terdiri dari berbagai jenis produk dengan sistem bagi hasil yang sesuai dengan prinsip syariah. Produk pendanaan di BMT mawaddah Cabang Sotabar Timur juga mengedepankan produk unggulannya. Keunggulannya adalah akad *mudharabah* dimana nasabah memperoleh bagi hasil, tersedianya aplikasi cooplinc, dan aman. BMT mawaddah Cabang Sotabar menerapkan beberapa skema akad, salah satu akad yang diterapkan dalam suatu produk adalah akad *mudharabah*.

Dalam prakteknya, nasabah sebagai pemilik dana dan koperasi syariah di posisikan sebagai pengelola dana, dimana dana yang dihimpun akan disalurkan kembali dalam bentuk pembiayaan atau jenis usaha yang tidak bertentangan dengan prinsip syariah. Dari hasil pengelolaan dana akad *mudharabah* tersebut, koperasi akan membagikan hasil kepada nasabah penabung yang sudah disepakati dan dituangkan dalam akad pembukuan rekening.⁶

Produk-produk BMT mawaddah Cabang Sotabar yang sudah dijelaskan di atas, maka peneliti ingin berfokus untuk membahas mengenai pembiayaan *mudharabah*. Kenapa demikian, karena peneliti ingin mengetahui mekanisme nisbah pada pembiayaan *mudharabah*, karena mekanisme nisbah bukanlah hal yang mudah untuk dilakukan seperti dalam menentukan nisbah pada akad *mudharabah* tidak boleh mengambil keputusan sepihak tapi harus ada keputusan dari kedua belah pihak. Serta tidak sedikit dari masyarakat yang ada di pasesan melakukan pembiayaan *mudharabah* di BMT mawaddah Cabang Sotabar ini.

Kajian Pustaka dan pengembangan hipotesis

A. Mekanisme Pembagian Hasil Dalam Nisbah

Bagi keuntungan/bagi hasil merupakan ciri utama bagi lembaga keuangan tanpa bunga/bank Islam. Dinamakan lembaga keuangan bagi hasil karena lembaga ini memperoleh keuntungan dari apa yang dihasilkan dari upayanya mengelola dana pihak ketiga. Dalam mekanisme lembaga keuangan syariah, pendapatan bagi hasil ini berlaku untuk produk-produk penyertaan yang berhubungan dengan usaha pengumpulan dana (*funding*) maupun pembiayaan (*financing*) terutama yang berkaitan dengan produk penyertaan atau kerjasama usaha.

Prinsip bagi hasil merupakan landasan operasional utama bagi produk-produk pembiayaan *mudharabah* dan musyarakah dalam perbankan syariah. Prinsip dasar inilah yang membedakan bank syariah dengan bank konvensional. Prinsip bagi hasil di Indonesia diterapkan dengan dua metode, yaitu *profit sharing* dan *revenue sharing*. *Profit sharing* menggunakan basis perhitungan berupa laba yang diperoleh mudharib dalam mengelola usahanya, sedangkan *revenue sharing* menggunakan basis berupa pendapatan yang diperoleh mudharib."⁷

⁶ Fendi, "Implementasi Akad Mudharabah Pada Produk Tabungan Koperasi Syariah" Jurnal *Cendekia*, Volume 08, 2021, 46-47.

⁷ Muhammad, *Teknik Perhitungan Bagi Hasil Dan Pricing di Bank Syariah*, hal. 96

1. Karakteristik Nisbah Keuntungan

a. Prosentase

Nisbah keuntungan harus dinyatakan dalam bentuk prosentase antara kedua belah pihak, bukan dinyatakan dalam nilai nominal Rp tertentu. Jadi nisbah keuntungan itu misalnya adalah 50:50, 70:30, atau 60:40, atau bahkan 99:1.

b. Bagi Untung dan Bagi Rugi

Bila bisnis dalam akad mudharabah ini mendatangkan kerugian, pembagian kerugian itu bukan didasarkan atas nisbah, tetapi berdasarkan porsi modal masing-masing pihak. Itulah alasan mengapa nisbahnya disebut sebagai nisbah keuntungan, bukan nisbah saja, yakni karena nisbah 50:50 itu hanya diterapkan bila bisnisnya untung. Pembagian keuntungan berdasarkan nisbah, sedangkan pembagian kerugian berdasarkan proporsi modal.

c. Jaminan

Para fuqaha berpendapat bahwa pada prinsipnya tidak perlu dan tidak boleh mensyaratkan agunan sebagai jaminan, sebagaimana dalam akad syirkah lainnya. Jelas hal ini konteksnya adalah *business risk* (risiko bisnis). Untuk menghindari adanya moral hazard dari pihak *mudharib* yang lali atau menyalahi kontrak ini, maka *shahib al-mal* dibolehkan meminta jaminan tertentu kepada *mudharib*. Tujuan pengenaan jaminan pada akad mudharabah adalah untuk menghindari moral hazard *mudharib*, bukan untuk mengamankan nilai investasi kita jika terjadi kerugian karena faktor resiko bisnis. Tegasnya, bila kerugian yang timbul disebabkan karena faktor risiko bisnis, jaminan *mudharib* tidak dapat disita oleh *shahib al-mal*.

d. Menentukan Besarnya Nisbah

Besarnya nisbah ditentukan berdasarkan kesepakatan masing-masing pihak yang berkontrak. Jadi, angka besaran nisbah ini muncul sebagai hasil tawar-menawar antara *shahib al-mal* dengan *mudharib*. Dalam praktiknya diperbankan modern, tawar-menawar nisbah antara pemilik modal dengan bank syariah hanya terjadi bagi deposan/investor dengan jumlah besar, karena mereka ini memiliki daya tawar yang relatif tinggi. Sedangkan untuk nasabah kecil, biasanya tawar-menawar tidak terjadi. Bank syariah hanya kan mencantumkan nisbah yang ditawarkan, setelah itu boleh setuju boleh tidak.

e. Cara Menyelesaikan Kerugian

Jika terjadi kerugian, cara menyelesaikannya adalah:

- 1) Diambil terlebih dahulu dari keuntungan, karena keuntungan merupakan pelindung modal.
- 2) Bila kerugian melebihi keuntungan, baru diambil dari pokok modal.⁸

2. Mekanisme Perhitungan Bagi Hasil

Mekanisme perhitungan bagi hasil yang diterapkan di dalam perbankan syariah terdiri dari dua sistem, bagi hasil akan berbeda tergantung pada dasar perhitungan bagi hasil, yaitu bagi hasil yang dihitung dengan menggunakan konsep *revenue sharing* dan bagi hasil dengan menggunakan *profit sharing*, dihitung dari pendapatan kotor sebelum dikurangi dengan biaya operasional. Biaya bagi hasil dengan *profit sharing* dihitung berdasar presentase nisbah dikalikan dengan laba usaha sebelum pajak.

a. Bagi hasil dengan menggunakan revenue sharing

⁸ "Adiwarman A. Karim, Bank Islam "Analists Fiqh dan Keuangan", hal. 207-209

Dasar perhitungan bagi hasil yang menggunakan revenue sharing adalah perhitungan bagi hasil yang didasarkan atas penjualan dan/atau pendapatan kotor atas usaha sebelum dikurangi biaya. Bagi hasil dalam revenue sharing dihitung dengan mengalikan nisbah yang telah disetujui dengan pendapatan bruto. Berikut ini adalah contoh untuk mempermudah penjelasan. Nisbah yang telah ditetapkan adalah 10% untuk bank dan 90% untuk nasabah. Dalam hal bank sebagai mudharib dan nasabah sebagai shahibul maal, bila bank syariah memperoleh pendapatan Rp.10.000.000,-, maka bagi hasil yang diterima oleh bank adalah Rp. 10% x Rp.10.000.000,- = Rp.1.000.000,-, dan bagi hasil yang diterima oleh nasabah adalah sebesar Rp.9.000.000,-,

b. Bagi hasil dengan menggunakan profit sharing

Dasar perhitungan dengan menggunakan profit sharing merupakan bagi hasil yang dihitung dari laba/rugi usaha. Kedua belah pihak, bank syariah maupun nasabah akan memperoleh keuntungan atas hasil mudharib dan ikut menggunakan kerugian bila usahanya mengalami kerugian. Dalam contoh tersebut, misalnya total biaya Rp.9.000.000,- maka bagi hasil yang diterima oleh nasabah adalah Rp.900.000,- (90% x (Rp.10.000.000 - Rp.9.000.000)). Bagi hasil yang diterima bank syariah sebesar Rp.100.000 (10% (Rp.10.000.000 - Rp.9.000.000)).⁹

Untuk model sistem bagi hasil yang berbasis pendapatan (RSS) adalah sistem bagi hasil yang didasarkan pada pendapatan (omset) yang diperoleh sebelum dikurangi dengan biaya-biaya dalam proses produksi. Model ini cenderung digunakan untuk menetapkan bagi hasil antara pelaku bisnis yang baru menjalin kerjasama (*syirkah*) sehingga memudahkan kontrol terhadap kemungkinan kecurangan dalam pelaporan keuangan. Sedangkan ketiga model yang lain merupakan pilihan atas kesepakatan kedua belah pihak, karena bergantung selera dan analisis kedua belah pihak.

Dasar penghitungan nisbah bagi hasil adalah berdasarkan margin, yaitu mark up terhadap total biaya produksi. Adapun landasan perhitungannya sebagai berikut:¹⁰

$$X_{RSS} = \frac{\text{RoI Market} \times \text{Besarnya nilai pembiayaan}}{\text{Pendapatan total dalam satu periode}} \times 100\%$$

$$X_{RSS} = \frac{r_m \cdot N_p}{Q \cdot P} \times 100\% \text{ atau}$$

$$X_{RSS} = \frac{r_m \cdot N_p}{Q \cdot c (1+m)} \times 100\%$$

Sedangkan nisbah bagi hasil untuk pengelola (*mudharib*) adalah:

$$Y_{RSS} = 100\% - X_{RSS}$$

Dimana: X_{RSS} = % Nisbah bagi hasil pemodal (*shahibulmaal*)

Y_{RSS} = % Nisbah bagi hasil pengelola (*mudharib*)

⁹ Ismail, *Perbankan Syariah*, (Jakarta: Kencana Perdana Media Group, 2011), hal. 99

¹⁰ Aang Kunaifi, "SISTEM BUNGA Vs PROFIT & LOST SHARING" Materi Kuliah Sistem Moneter Islam, pertemuan ke-5

r_m = Return of Investment Pasar (Obligasi)

N_p = Nilai Pembiayaan (Modal)

B. Tingkat Kepuasan Nasabah

Pada hakikatnya tujuan bisnis adalah untuk menciptakan dan mempertahankan para pelanggan. Dalam pendekatan TQM (*Total Quality Management*), kualitas ditentukan oleh pelanggan.¹¹ Kepuasan adalah sebagai perasaan pelanggan yang puas atau kecewa yang dihasilkan dari membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) dengan ekspektasi pelanggan.¹² Kepuasan nasabah adalah rasa puas atau kecewa yang timbul setelah melakukan transaksi atau pembelian disuatu perusahaan.¹³ Sedangkan kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang dia rasakan dibandingkan dengan harapannya.¹⁴

Indikator yang digunakan untuk mengukur variabel kepuasan pelanggan dalam hal ini kepuasan nasabah koperasi, yaitu:

- a. Rasa senang
- b. Kepuasan terhadap pelayanan
- c. Kepuasan terhadap sistem
- d. Kepuasan terhadap produk
- e. *Share positive information*
- f. Tidak komplain

Ada tiga jenis kepuasan nasabah, yaitu:¹⁵

- 1) Puas dengan produk/jasa koperasi yaitu karena kualitasnya tinggi serta jangkauannya yang luas.
- 2) Puas dengan cara menjualnya: ramah, sopan dan akrab, murah senyum, menyenangkan, tanggap, cepat dan cermat.
- 3) Puas dengan harganya: murah/mahal sesuai harapan, bersaing.

Kepuasan nasabah yang diberikan koperasi akan berimbas sangat luas bagi peningkatan keuntungan koperasi. Atau dengan kata lain, apabila nasabah puas dengan pembelian jasa koperasi, maka nasabah tersebut akan:¹⁶

- a) Loyal kepada koperasi, artinya kecil kemungkinan nasabah untuk pindah ke koperasi yang lain dan akan tetap setia menjadi nasabah koperasi yang bersangkutan.
- b) Mengulang kembali pembelian produknya, artinya kepuasan terhadap pembelian jasa koperasi akan menyebabkan nasabah membeli kembali terhadap jasa yang ditawarkan secara berulang-ulang.
- c) Membeli lagi produk koperasi dalam koperasi yang sama dalam hal ini nasabah akan memperluas pembelian jenis jasa yang ditawarkan sehingga pembelian nasabah jadi beragam dalam satu koperasi.

¹¹ Cahyadi, Pengaruh Pelayanan Sistem Antrian Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Koperasi BNI Kantor Cabang Pembantu Unmul Samarinda", *Jurnal Administrasi Bisnis*, 6.3 (2018), 1023–36.

¹² Ikrar Putra Setiawan, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Koperasi Mega, TBK Cabang Makassar Daya", *Jurnal Manajemen Bisnis*, 1.2 (2018), 204–2011 .

¹³ Zulfikri Charis Darmawan and Ahmad Ajib Ridlwan, „Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Industri Perkoperasian Syariah Di Kota Pekanbaru", *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam*, 2.1 (2017), 52–66.

¹⁴ Bisri and Herlina Widasiswi S, „Analisis Pengaruh Faktor Bauran Pemasaran Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah", *Journal Ecodemica*, V.1 (2018), 63–73.

¹⁵ Widia Astuti and M Qahfi, „Kontribusi Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Koperasi Muamalat", *Jurnal Studi Agama Dan Masyarakat*, 14.01 (2018), 42–52.

¹⁶ Ibid. hal. 42-52

d) Memberikan promosi gratis dari mulut ke mulut. Hal inilah yang menjadi keinginan koperasi karena pembicaraan tentang kualitas pelayanan koperasi ke nasabah lain akan menjadi bukti akan kualitas yang ditawarkan.

Namun, pelanggan sering merasa tidak puas dengan layanan yang diberikan oleh perusahaan. Alasan ketidakpuasan pelanggan:

- 1) Tidak kompatibel antara manfaat atau hasil yang diharapkan dengan kenyataan atau apa yang diperoleh pelanggan.
- 2) Layanan selama proses menikmati layanan tidak memuaskan.
- 3) Perilaku personil perusahaan atau koperasi atau karyawan yang tidak memuaskan atau mengecewakan pelanggan.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, yaitu proses penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Dalam konteks ini Robert Bogdan dan Steven J. Taylor Mengemukakan bahwa metode kualitatif adalah prosedur-prosedur riset yang menghasilkan data kualitatif yang berisi ungkapan atau cacatan orang itu sendiri atau tingkah laku mereka yang di observasi.¹⁷

Data kualitatif dalam penelitian ini berupa dokumen-dokumen BMT MAWADDAH Kecamatan Pasean yang diperoleh peneliti dari hasil observasi di lembaga tersebut dan data hasil wawancara yang dilakukan dengan salah satu karyawan BMT MAWADDAH Kecamatan Pasean.

Hasil Penelitian

A. Mekanisme nisbah pada pembiayaan mudharabah di BMT mawaddah cabang sotabar

Pada bab ini peneliti akan membahas tentang hasil temuan penelitian yang diperoleh selama proses penelitian yang dilakukan di BMT MAWADDAH Cabang Sotabar terutama temuan-temuan yang unik menurut peneliti dan sejumlah teori yang berkaitan dengan mekanisme nisbah pada pembiayaan mudharabah di BMT MAWADDAH Cabang Sotabar yaitu:

1. Bagaimana penetapan nisbah bagi hasil pada deposito mudharabah di BMT MAWADDAH Cabang Sotabar.

Mekanisme pembiayaan adalah suatu gambaran sifat atau metode untuk melaksanakan kegiatan pembiayaan. Setiap pengurus BMT Mawaddah yang berhubungan dengan pembiayaan harus menempuh prosedur pembiayaan yang sehat yang meliputi prosedur persetujuan, pembiayaan prosedur administrasi serta prosedur pengawasan pembiayaan. Persetujuan pembiayaan kepada setiap anggota harus dilakukan melalui proses penilaian yang obyektif terhadap berbagai aspek yang berhubungan dengan obyek pembiayaan, sehingga memberikan keyakinan kepada semua pihak yang terkait, bahwa nasabah dapat memenuhi segala kewajibannya sesuai dengan persyaratan dan jangka waktu yang telah disepakati. Apabila terjadi suatu hal yang kemudian menyebabkan ketidakmampuan nasabah untuk memenuhi kewajibannya, maka BMT Mawaddah benar-benar telah menguasai jaminan sebagai solusinya.

Persetujuan pembiayaan hanya dilakukan oleh anggota yang memiliki wewenang untuk memutus pembiayaan. Keputusan pembiayaan harus didasarkan atas penilaian

¹⁷ Lexi Meleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT. Rosdakarya, 2005), hal. 157.

terhadap seluruh pembiayaan yang sedang dan akan dinikmati oleh pemohon secara bersamaan. Pengertian pemohon juga meliputi seluruh perusahaan dan perorangan yang terkait dengan pemohon yang sedang dan akan menikmati fasilitas pembiayaan dari pihak BMT Mawaddah.

Mekanisme nisbah pembiayaan mudharabah baik bagi usaha kecil maupun bagi usaha menengah pada BMT Mawaddah adalah sama. Berdasarkan hasil wawancara dengan bapak nor selaku kepala cabang:

"Persyaratan untuk pembiayaan mudharabah yaitu membuka formulir sebagai calon anggota dulu dengan persyaratan cukup KTP saja, baru setelah itu mengisi formulir permohonan pembukaan tabungan mudharabah dengan persyaratan yang sama yaitu KTP saja. Untuk biaya pembukaan rekening Rp. 5.000 dengan saldo minimal Rp. 10.000."

Dalam pemberian pembiayaan mudharabah, secara umum harus memenuhi persyaratan-persyaratan antara lain photo copy Kartu Tanda Penduduk, photo copy Kartu Keluarga, Surat Keterangan Domisili dan adanya jaminan. Namun di BMT Mawaddah sendiri cukup dengan KTP saja. Setelah anggota melengkapi permohonan pembiayaan mudharabah tersebut, maka untuk selanjutnya pihak BMT Mawaddah akan melakukan analisa kelayakan usaha dengan berbagai pertimbangan melalui sirkulasi pembiayaan mudharabah dan prosedur penyaluran pembiayaan mudharabah.

Dalam menentukan nisbah bagi hasil pada pembiayaan *mudharabah* sudah ditetapkan oleh BMT MAWADDAH Pusat, jadi BMT MAWADDAH Cabang Sotabar tidak memiliki wewenang dalam penetapan nisbah bagi hasil. Penetapan nisbah bagi hasil pembiayaan mudharabah sudah ditetapkan kepada anggota. Nisbah merupakan rukun yang khas dalam akad mudharabah yang tidak ada dalam akad jual beli.

Nisbah mencerminkan imbalan yang berhak diterima oleh kedua belah pihak yang bermudharabah. Adapun karakteristik dari nisbahkeuntungan dan penjelasannya yaitu:

a. Prosentase

Nisbah harus dinyatakan dalam bentuk prosentase (%) bukan dinyatakan dalam bentuk nominal (Rp). Mudharabah berjangka dalam penetapan nisbah bagi hasilnya dinyatakan dengan prosentase pada awal permohonan pembiayaan mudharabah, ketika anggota menetapkan nominal untuk diaddian modal usaha maka pada saat itu juga ditetapkan nisbah bagi hasil/prosentase yang diperoleh. Jadi di dalam penetapan nisbah bagi hasil tidak ada proses negosiasi. karena prosentase/nisbah bagi hasilnya ditetapkan langsung oleh BMT Mawaddah Pusat akan tetapi calon anggota menyepakatinya. Mengenai syarat sahnya perjanjian secara umum dapat dikemukakan bahwa pada prinsipnya setiap orang bebas membuat perjanjian, akan tetapi kebebasan itu ada batasnya yaitu tidak boleh bertentangan dengan syariah Islam baik yang ada di dalam al-Quran maupun di dalam al-Hadits. Kemudian dalam sebuah perjanjian harus didasari pada kesepakatan para pihak secara bebas dan sukarela, dan didalamnya tidak boleh mengandung unsur paksaan, kekhilafan, maupun penipuan. Serta dalam sebuah perjanjian harus jelas apa yang menjadi obyeknya, hak dan kewajiban para pihak yang terlibat di dalam perjanjian.¹⁸

¹⁸ Abdul Ghofur Anshori, Hukum Perjanjian Islam Di Indonesia, (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2010), hal. 30

Jadi, dapat dikatakan bahwa penentuan prosentase yang dilakukan oleh BMT di awal tidak bertentangan dengan hukum perjanjian, lebih spesifiknya yaitu syarat sahnya suatu perjanjian. Karena penentuan persentase yang telah ditetapkan oleh BMT dalam perjanjian tidak bertentangan dengan syariat Islam dan anggota sukarela untuk menyetujui perjanjian tersebut sehingga tidak ada unsur paksaan dari salah satu pihak dan dari pihak BMT telah menjelaskan dengan jelas terkait pembagian keuntungan dan kerugian di awal akad.

b. Bagi Untung dan Bagi Rugi

Untuk pembagian keuntungan berdasarkan nisbah yang telah ditentukan, sedangkan untuk pembagian kerugian berdasarkan porsi modal masing-masing pihak. Nisbah tabungan mudharabah berjangka di BMT MAWADDAH Cabang Sotabar telah ditetapkan dan tidak ada negosiasi, sedangkan pembagian kerugiannya, ditetapkan ketika awal pembagian nisbah bagi hasil. Kerugiannya ditanggung oleh kedua belah pihak karena sama-sama menyertakan modal.

c. Jaminan

Adanya jaminan karena untukantisipasi jika terjadi kerugian. Ketentuan pembagian kerugian berlaku bila kerugian yang terjadi hanya murni diakibatkan oleh risiko bisnis (*business risk*). Bukan karena resiko karakter buruk *mudharib* (*character risk*). Untuk menghindari kelalaian atau menyalahi kontrak dari pihak mudharib, maka *shahib al-mal* dibolehkan meminta jaminan tertentu kepada *mudharib*. Jadi tujuan pengenaan jaminan dalam akad mudharabah untuk menghindari kelalaian *mudharib*, bukan untuk mengamankan nilai investasi kita jika terjadi kerugian karena faktor resiko bisnis.¹⁹

Di BMT MAWADDAH Cabang Sotabar adada dua macam ketika melakukan pembiayaan mudharabah. Pertama harus dengan agunan jika anggota belum terjalin hubunga yang baik dengan BMT, yang kedua tidaak dengan agunan apabila anggota tersebut yang sudah terjalin hubungan baik dan harmonis dengan BMT. Namun pada umumnya di BMT tidak ada jaminan yang berlaku untuk pembiyaan *mudharabah*, karena BMT percaya terhadap anggota untuk pengelolaan dananya dan BMT telah memperkirakan jika terjadi kerugian tersebut. Jika di dalam praktek mudharabah secara umum maka jaminan berlaku untukantisipasi jika terdapat kerugian yang diakibatkan oleh resiko bisnis.

d. Menentukan besarnya nisbah

Besarnya nisbah ditentukan berdasarkan kesepakatan masing masing pihak yang berkontrak. Akan tetapi para ahli fiqih sepakat bahwa nisbah 100:0 tidak diperbolehkan. Namun penentuan besarnya nisbah telah ditentukan oleh BMT MAWADDAH Pusat, sehingga tidak terjadinya tawar-menawar nisbah di BMT Mawaddah Cabang Sotabar untuk pembiayaan mudharabah.

e. Cara menyelesaikan kerugian

Jika terjadi kerugian, cara menyelesaikannya dengan diambil terlebih dahulu dari keuntungan, karena keuntungan merupakan pelindung modal, bila kerugian melebihi keuntungan baru diambil dari pokok modal.²⁰ Seperti yang telah dijelaskan sebelumnya bahwa BMT MAWADDAH Cabang Sotabar dalam membagi kerugian telah disepakati di awal dan sama-sama bertanggungjawab atas kerugian dan jadi ketika

¹⁹ Adiwarman A. Karim, Bank Islam "*Analisis Fiqh dan Keuangan*", hal. 209

²⁰ Ibid. hal. 209

terjadi kerugian maka tidak mengambil dari keuntungan. penetapan nisbah bagi hasil pada pembiayaan mudharabah di BMT Mawaddah Cabang Sotabar sesuai dengan metode penetapan nisbah bagi hasil mudharabah yaitu keuntungan merupakan milik bersama dan penetapan nisbah bagi hasilnya ditentukan sesuai kesepakatan para pihak. Meskipun penetapan nisbah bagi hasil pada BMT Mawaddah ditetapkan di awal dan tidak bisa di negosiasi, tetapi anggota menyetujui dan menyepakatinya maka dari itu tidak ada pihak yang merasa dirugikan atas penetapan nisbah bagi hasil tersebut, maka dapat dikatakan bahwa nisbah yang ditentukan telah diberikan secara adil.

Berdasarkan hal tersebut maka dengan adanya saling ridha saja sudah bisa melahirkan akad. Setiap akad yang tidak bertentangan dengan dasar-dasar syariat dan yang akan mewujudkan kemaslahatan manusia dibenarkan dan diperbolehkan, dan setiap objek yang tidak dilarang oleh syariat dan tidak dihalangi oleh kaidah-kaidah syariat adalah boleh untuk dilakukan akad terhadapnya dengan catatan mesti diperhatikan syarat-syarat sahnya akad.²¹

2. Bagaimana mekanisme pembagian keuntungan dan kerugian pada Pembiayaan Mudharabah di BMT MAWADDAH Cabang Sotabar

Pada Pembiayaan Mudharabah di BMT MAWADDAH Cabang Sotabar Mudharabah adalah akad yang di dalamnya pemilik modal memberikan modal pada pengelola untuk mengelolanya, dan keuntungan menjadi milik bersama sesuai dengan apa yang telah disepakati bersama.²²

Faktor-faktor yang harus ada dalam akad mudharabah salah satunya adalah laba (nisbah keuntungan) yang tidak ada dalam akad jual beli. Adapun Syarat-syarat keuntungan:

a. Besarnya keuntungan harus diketahui

Besarnya keuntungan harus diketahui karena objek akad atau tujuan dari akad adalah keuntungan, jika tidak ada kejelasan terhadap objek akad maka dapat menyebabkan batalnya akad. Akan tetapi jika dalam kesepakatan tidak dijelaskan besarnya keuntungan maka akadnya tetap sah dan keuntungan menjadi milik bersama secara sama rata. Salah satu syarat keuntungan yang harus dipenuhi yaitu bagian keuntungan proporsional bagi setiap pihak harus diketahui dan dinyatakan pada waktu kontrak disepakati dan harus dalam bentuk presentase (nisbah) sesuai kesepakatan, dan untuk perubahan nisbah juga harus berdasarkan kesepakatan.

Pada pembiayaan mudharabah di BMT MAWADDAH Cabang Sotabar nisbah bagi hasil telah ditetapkan di awal ketika anggota meminta dana usaha tertentu tertentu, sejak itulah anggota mengetahui besarnya nisbah bagi hasil yang akan didapatkannya. Jadi, anggota akan mengetahui besarnya nisbah bagi hasil ketika dia menyepakati kontrak, dan bagi hasilnya dibagi dalam bentuk prosentase. Di BMT Mawaddah perhitungan nisbah pada pembiayaan mudharabah menggunakan profit sharing, sementara *Profit sharing* adalah mekanisme bagi hasil yang total pendapatan usaha dikurangi biaya operasional untuk mendapatkan profit atau keuntungan lebih.²³

Total Nisbah = Total pendapatan usaha - Biaya operasional

Contohnya ketika pak hadi ingin meminjam modal kepada BMT sebesar Rp 4.000.000 Misalnya, pendapatan usaha pak hadi sebesar Rp 12.000.000 dan

²¹ Wahbah Az-Zuhaili, *Fiqh Islam Wa Adillatuhu*, Jilid 4, hal. 515

²² *Ibid*, hal. 570

²³ Naf'an, *Pembiayaan Musyarakah Dan Mudharabah*. (Yogyakarta : Graha Ilmu 2014), hal. 117.

biaya operasional untuk usaha tersebut sebesar Rp 4.000.000, maka pak hadi mendapatkan profit atau nisbah adalah sebesar

Total nisbah

= Rp 12.0000.000 – Rp 4.000.000

= Rp 8.000.000

Persentase nisbah yang disepakati 70%-30% maka *shohibul maal* mendapatkan Rp 5.600.000.00,- dan *mudharib* mendapatkan keuntungan sebesar Rp 2.400.000.00,-.

Pada prakteknya di lembaga keuangan profit sharing sangat jarang digunakan, apabila sistem ini diterapkan maka pihak *shahibul maal* menanggung biaya operasional, karena pengelola atau *mudharib* dapat meninggikan biaya oprasional sehingga akan mempengaruhi pada bagi hasil yang diterima nantinya, apabila biaya oprasional tinggi maka bagi hasil bersih yang dibagikan akan menjadi sedikit.

b. Keuntungan merupakan bagian dari milik bersama

Mudharabah dinggap batal jika disyaratkan mendapat keuntungan lebih, misalkan ada tambahan sepuluh untuk salah satu pihak. Dan juga mudharabah batal dan syaratnya tidak sah jika salah satu pihak mensyaratkan keuntungan tertentu, misalkan salah satu pihak mendapatkan 100.000 ribu sedangkan pihak yang lain mendapatkan sisanya.

Mudharabah tidak sah dengan syarat keuntungan yang ditentukan, karena mudharabah mengharuskan adanya persekutuan dalam keuntungan tanpa adanya penentuan rasio yang diambil. Jadi, dalam menentukan keuntungan atau nisbah bagi hasil harus adanya persekutuan antara kedua belah pihak dan salah satu pihak tidak diperbolehkan menentukan rasio.

Penentuan nisbah bagi hasil ditentukan di awal dan ditetapkan oleh BMT MAWADDAH Cabang Sotabarakan tetapi di dalam proses akadnya BMT menawarkan kepada anggota bahwa nisbah bagi hasil yang telah ditetapkan sekian, jika anggota setuju maka akan dilanjutkan dan semua anggota setuju untuk itu. Dalam mekanisme pembagian keuntungan.

B. Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Mekanisme Nisbah Pada Pembiayaan Mudharabah Di BMT Mawaddah Cabang Sotabar

Kepuasan pelanggan memberikan manfaat yang diterima oleh perusahaan dengan tercapainya tingkat kepuasan pelanggan yang tinggi dapat mencegah terjadinya perputaran pelanggan, mengurangi sensitivitas pelanggan terhadap harga, mengurangi biaya kegagalan pemasaran, mengurangi biaya operasi yang diakibatkan oleh meningkatnya jumlah pelanggan, meningkatkan efektivitas iklan, dan meningkatkan reputasi bisnis. Kepuasan nasabah penting untuk diukur, agar perusahaan dalam hal ini bank syariah dapat mengetahui atribut apa dari suatu produk yang dapat memuaskan nasabah. Pengetahuan tentang persepsi nasabah akan membantu bank syariah dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada nasabahnya, sehingga nasabah menjadi puas dan dapat meningkatkan dana pihak ketiga pada Bank Syariah.²⁴

Pada hakikatnya tujuan bisnis adalah untuk menciptakan dan mempertahankan para pelanggan. Dalam pendekatan TQM (*Total Quality Manajement*), kualitas

²⁴ Endah Prihartini, Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Bagi Hasil Terhadap Kepuasan Nasabah, *Jurnal Cendekia*, 02. Vol. 1, No 3, Desember 2019, 290

ditentukan oleh pelanggan.²⁵ Kepuasan adalah sebagai perasaan pelanggan yang puas atau kecewa yang dihasilkan dari membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) dengan ekspektasi pelanggan.²⁶ Kepuasan nasabah adalah rasa puas atau kecewa yang timbul setelah melakukan transaksi atau pembelian disuatu perusahaan.²⁷ Sedangkan kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang dia rasakan dibandingkan dengan harapannya.²⁸

BMT Mawaddah Cabang Sotabar memiliki anggota dari latar belakang yang berbeda, mulai dari petani, pedagang, sopir angkot, sopir becak, PNS, ibu rumah tangga, dan lain sebagainya. Untuk mengetahui kepuasan anggota terhadap pelayanan dan mekanisme pembiayaan mudharabah maka peneliti melakukan wawancara terhadap anggota pembiayaan *muḍ ārabah* dengan hasil wawancara sebagai berikut:

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan di BMT Mawaddah Cabang Sotabar, diperoleh informasi dari anggota yang merupakan seorang ibu rumah tangga mengatakan sangat puas dengan pelayanan dan mekanisme yang diberikan oleh pihak BMT Mawaddah Cabang Sotabar, selain tempatnya yang mudah untuk dijangkau, pihak BMT sangat mengutamakan pelayanan prima terhadap anggota. Anggota juga mengatakan sangat terbantu dengan pembiayaan yang diberikan oleh pihak BMT untuk menambah modal usahanya berdagang ditempat tinggalnya. Hal ini terbukti sampai saat ini anggota tetap loyal terhadap pembiayaan *muḍhārabah* BMT, hal yang sama juga disampaikan oleh seorang anggota lain pada waktu yang bersamaan, mereka berdua merupakan tetangga ditempat tinggalnya dan masih memiliki hubungan keluarga.²⁹

Pada hari yang sama anggota juga mengungkapkan sangat puas dengan pelayanan dan mekanisme yang diberikan oleh pihak BMT, selain lokasinya sangat mudah ditempuh dan dijangkau, pelayanan dan mekanisme yang diberikan oleh pihak BMT sangat memuaskan, karena pihak BMT mengutamakan rasa kekeluargaan dalam setiap aktifitasnya, hingga anggota merasa nyaman karena antara anggota dan pihak BMT sudah seperti sebuah keluarga yang saling membutuhkan. Anggota mengakui sangat terbantu dengan pembiayaan *muḍhārabah* dari BMT untuk modal usaha bahkan tidak jarang nisbah bagi hasil digunakan untuk keperluan sehari-hari dan untuk membayar uang sekolah anaknya.³⁰ Anggota lain juga mengungkapkan hal yang sama dan sangat terbantu dengan pembiayaan dari BMT, dan anggota berharap kerja sama antara BMT dan anggota dapat terjalin untuk selamanya karena anggota dan BMT merupakan dua hal yang sangat membutuhkan untuk kelangsungan usaha masing-masing.

Sementara itu hasil wawancara yang dilakukan terhadap anggota BMT Mawaddah Cabang Sotabar, bahwa para anggota ada yang mengatakan tidak begitu puas dengan pelayanan dan mekanisme yang diberikan oleh pihak BMT dengan berbagai

²⁵ Cahyadi, Pengaruh Pelayanan Sistem Antrian Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Koperasi BNI Kantor Cabang Pembantu Unmul Samarinda", *Jurnal Administrasi Bisnis*, 6.3 (2018), 1023–36.

²⁶ Ikrar Putra Setiawan, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Koperasi Mega, TBK Cabang Makassar Daya", *Jurnal Manajemen Bisnis*, 1.2 (2018), 204–2011 .

²⁷ Zulfikri Charis Darmawan and Ahmad Ajib Ridlwan, „Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Industri Perkoperasian Syariah Di Kota Pekanbaru", *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam*, 2.1 (2017), 52–66

²⁸ Bisri and Herlina Widasiswi S, „Analisis Pengaruh Faktor Bauran Pemasaran Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah", *Journal Ecodemica*, V.1 (2018), 63–73.

²⁹ Moh Nor, Wawancara, (Rabu, 16 juni 2022)

³⁰ Moh Hadi, Wawancara, (Rabu, 16 juni 2022)

alasan, salah satunya adalah anggota harus mengantar sendiri angsurannya ke BMT, dan anggota menginginkan pihak BMT yang menjemput angsurannya tersebut ketempat tinggalnya, anggota beranggapan dengan cara ini secara tidak langsung pihak BMT telah melakukan promosi, karena kedatangan pihak BMT ketempat tinggal anggota akan mengundang rasa penasaran tetangga ataupun masyarakat disekitar tempat tinggal anggota.³¹

Namun, hal yang berbeda diungkapkan oleh sebagian anggota yang mengatakan bahwa anggota merasa sangat puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak BMT, anggota tidak terbebani walau harus mengantar sendiri angsurannya ke BMT, dengan alasan agar tetangga tidak mengetahui bahwa anggota sedang melakukan pembiayaan mudharabah di BMT. Pembiayaan tersebut digunakan sebagai modal dasar untuk menambah sembako ditempat tinggalnya.³²

Selanjutnya wawancara yang dilakukan terhadap anggota BMT Mawaddah Cabang Sotabar mengungkapkan bahwa pelayanan dan mekanisme yang diberikan pihak BMT cukup baik. Mulai dari proses pencairan pembiayaan yang cepat dan mudah, transaksi yang nyaman dan pelayanan yang diberikan pihak BMT sangat mengutamakan rasa kekeluargaan, hingga menambah nyaman anggota. Namun, anggota mengeluhkan tentang tempat parkir karena tempat parkir yang disediakan oleh pihak BMT kurang memadai hal ini sedikit menyusahakan anggota karena anggota harus mencari tempat parkir di BMT.

Hasil wawancara yang dilakukan pada anggota BMT Mawaddah Cabang Sotabar anggota mengatakan pelayanan yang diberikan oleh pihak BMT cukup baik, anggota juga mengatakan untuk ukuran BMT, fasilitas yang ada di BMT Mawaddah Cabang Sotabar sudah cukup memadai. Seperti tempat parkir, tempat duduk antrian anggota, dan lain-lain. Namun, Anggota hanya sering terganggu dengan suara bising dan keramaian yang berasal dari kendaraan yang lewat yang membuat anggota kurang nyaman dalam bertransaksi, oleh karena itu anggota menginginkan lingkungan yang nyaman, aman, dan tentram dan kondusif.

Dari hasil wawancara yang dilakukan dengan seorang anggota saat ditemui dirumahnya yang bekerja sebagai seorang pedagang mengatakan bahwa pelayanan dan mekanisme yang diberikan oleh pihak BMT cukup memuaskan, pembiayaan mudharabah yang diberikan oleh pihak BMT juga sangat bermanfaat untuk kelangsungan usahanya sebagai penambah modal bahkan tidak jarang juga nisbah bagi hasil digunakan untuk keperluan sehari-hari. Selain itu anggota juga menyampaikan bangga menjadi anggota BMT, karena pihak BMT juga memperhatikan usahanya, pihak BMT juga sering memberikan masukan-masukan untuk kelangsungan usahanya. Dari hasil wawancara dengan anggota BMT Mawaddah Cabang Sotabar, maka peneliti membuat kesimpulan tentang kepuasan anggota terhadap pelayanan pembiayaan *mudhārahah* dalam bentuk tabel sebagai berikut:

**Tabel Tingkat Kepuasan Nasabah terhadap Pelayanan dan Mekanisme Pembiayaan
Mudhārahah BMT Mawaddah Cabang Sotabar**

No	Nama	Sangat Puas	Cukup Puas	Puas	Kurang Puas
1	Moh Hadi	√			

³¹Fariyah, Wawancara, (selasa, 21 juni 2022)

2	Nurul Aini	√			
3	Hana		√		
4	Ilyas				√
5	Farihah	√			
6	Sukkur			√	
7	Burhan	√			
8	Osman				√
9	Uswatun Hasanah		√		
10	Novi			√	
11	Ahmad Taufiqi	√			
12	Fahrus s		√		
13	Indriyani	√			

Dari tabel di atas diketahui bahwa nasabah memiliki pandangan dan pendapat yang berbeda-beda tentang pelayanan pembiayaan mudharabah yang diberikan oleh pihak BMT antara lain sebagai berikut:

Moh hadi merasa sangat puas atas pelayanan pembiayaan mudharabah yang diberikan oleh pihak BMT, begitu juga dengan nasabah lainnya seperti, nurul aini, farihah dan nasabah lainnya.

Adapun nasabah yang merasa cukup puas atas pelayanan dan mekanisme pembiayaan *mudhbārah* yang diberikan oleh pihak BMT adalah uswatun dan hana seperti yang tertera didalam tabel. Sedangkan nasabah yang merasa puas dengan pelayanan pembiayaan *mud ārah* yang diberikan oleh pihak BMT adalah sukkur dan novi. Nasabah yang merasa kurang puas dengan pelayanan pembiayaan *mud ārah* yang diberikan oleh pihak BMT adalah ilyas dan osman.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan karyawan dan nasabah BMT, peneliti menyimpulkan bahwa anggota merasa sangat puas dengan pelayanan dan mekanisme pembiayaan mudharabah yang diberikan oleh pihak BMT walaupun sebagian nasabah masih ada yang mengeluhkan tentang fasilitas yang belum memadai, peneliti juga merasa sangat puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak BMT mulai dari pengambilan data sampai penelitian ini selesai pihak BMT selalu memberi dukungan dan motivasi agar penelitian ini cepat selesai dan nantinya dapat memberi masukan kepada pihak BMT.

Dari hasil wawancara yang dilakukan dengan anggota BMT Mawaddah Cabang Sotabar para anggota mengungkapkan berbagai jawaban dan pendapat yang berbeda-beda namun memiliki tujuan yang sama yaitu agar pihak BMT mengetahui keinginan dan harapan nasabah dan tentunya untuk meningkatkan BMT dimasa yang akan datang.

Kesimpulan

Mekanisme dalam melakukan Pembiayaan *mudharabah* yang pertama anggota dipersilahkan ke bagian pembiayaan kemudian bagian pembiayaan menyerahkan formulir permohonan pembiayaan kepada anggota dan bagian pembiayaan menjelaskan tentang prosedur pembiayaan mudharabah sepertihalnya persentase nisbah dalam pembiayaan mudharabah ditetapkan oleh pusat yaitu 70%:30%, yang mana 70% untuk mudharib (BMT) selaku pemberi modal dan 30% untuk shahibul maal (anggota) selaku pengelola modal. Nominal pembiayaan kisaran Rp.1.000.000-Rp.25.000.000. Ada dua macam ketika melakukan

pembiayaan mudharabah. Pertama harus dengan agunan jika anggota masih baru dan belum terjalin hubungan yang baik dengan BMT, yang kedua tidak dengan agunan apabila anggota tersebut yang sudah lama dan terjalin hubungan baik dan harmonis dengan BMT. ada beberapa macam angsuran diBMT mawaddah, diantaranya yaitu harian, mingguan dan bulanan.

Anggota merasa sangat puas dengan pelayanan dan mekanisme pembiayaan mudharabah yang diberikan oleh pihak BMT walaupun sebagian nasabah masih ada yang mengeluhkan tentang fasilitas yang belum memadai, angsuran harus disetorkan sendiri langsung ke BMT. Meskipun para anggota mengungkapkan berbagai jawaban dan pendapat yang berbeda-beda namun memiliki tujuan yang sama yaitu agar pihak BMT mengetahui keinginan dan harapan nasabah dan tentunya untuk meningkatkan BMT dimasa yang akan datang.

Daftar Pustaka

- Aang Kunaifi, "SISTEM BUNGA Vs *PROFIT & LOST SHARING*" Materi Kuliah Sistem Moneter Islam, pertemuan ke-5
- Abdul Ghofur Anshori, Hukum Perjanjian Islam Di Indonesia. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2010.
- Alvan Fathony & Hibatur Rohmaniyah, "Manajemen Resiko Pembiayaan Mudharabah Perbankan Syariah", *Jurnal Cendekia*, Volume 09, Nomor 01 (2001).
- Bisri and Herlina Widasiswi S, „Analisis Pengaruh Faktor Bauran Pemasaran Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah", *Journal Ecodemica*, V.1 (2018).
- Cahyadi, Pengaruh Pelayanan Sistem Antrian Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Koperasi BNI Kantor Cabang Pembantu Unmul Samarinda", *Jurnal Administrasi Bisnis*, 6.3 (2018).
- Endah Prihartini, Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Bagi Hasil Terhadap Kepuasan Nasabah, *Jurnal Cendekia*, 02. Vol. 1, No 3, Desember 2019, 290
- Fendi, "impementasi akad mudharabah pada produk tabungan koperasi syariah" *Jurnal Cendekia*, Volume 08, 2021.
- Ismail, Perbankan Syariah, (Jakarta: Kencana Perdana Media Group, 2011), h. 99
- Ikrar Putra Setiawan, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Koperasi Mega, TBK Cabang Makassar Daya", *Jurnal Manajemen Bisnis*, 1.2 (2018).
- Lexi Meleong, Medotologi Penelitian Kualitatif. Bandung: PT. Rosdakarya, 2005.
- Muhammad, *Teknik Perhitungan Bagi Hasil Dan Pricing di Bank Syariah*.
- Naf'an, *Pembiayaan Musyarakah Dan Mudharabah*. Yogyakarta : Graha Ilmu 2014.
- Petty Amalia Pertiwi, "Penerapan Sistem Bagi Hasil Dan Perlakuan Akuntansi Pembiayaan Mudharabah", *Jurnal Cendekia*, Volume 06, Nomor 07(Juli 2017),05.
- Rika Putri Nur Alinda, "Pengaruh Tingkat Suku Bunga Bank Dan Nisbah Bagi Hasil Pada Deposito Mudharabah", *Jurnal Cendekia*, Volume 5, Nomor 01, (Januari 2016), 02.
- Wahbah Az-Zuhaili, *Fiqh Islam Wa Adillatuhi*, Jilid 4.

Currency:

Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah

[Volume 01, Nomor 01](#), Oktober 2022

ISSN: 2963-9387//e-ISSN: 2963-7465

Wardiah & Azharsyah Ibrahim, "Mekanisme Perhitungan Keuntungan Dan Pengaruhnya Terhadap Bagi Hasil (Studi Terhadap Pembiayaan Mudharabah Pada Bprs Hikmah Wakilah Banda Aceh)", *Jurnal Cendekia*, Volume 02, 2013, 27.

Widia Astuti and M Qahfi, „Kontribusi Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Koperasi Muamalat“, *Jurnal Studi Agama Dan Masyarakat*, 14.01 (2018).

Zulfikri Charis Darmawan and Ahmad Ajib Ridlwan, „Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Industri Perkoperasian Syariah Di Kota Pekanbaru“, *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam*, 2.1 (2017).