

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Lembaga keuangan mikro syariah menjadi lembaga keuangan alternatif bagi para pelaku ekonomi usaha kecil yang tidak dapat berhubungan dengan perbankan untuk mendapatkan modal usahanya. Lembaga ekonomi yang dapat dijadikan alat untuk menjabatani kebutuhan modal bagi masyarakat yang ingin mengembangkan sektor riil yaitu lembaga keuangan mikro syariah diantaranya *baitul maal wattamwil*. Hal ini sesuai dengan kegiatan utama suatu bank yaitu menghimpun dana dari masyarakat melalui simpanan kemudian menyalurkan kembali dalam bentuk pembiayaan atau kredit.¹

BMT An-Nahl ini sebagai lembaga keuangan syariah non bank yang memiliki tugas menarik dan mengelola masyarakat serta dapat berfungsi menjadi lembaga sosial, BMT An-Nahl ini berada pada posisi yang sangat strategis. Posisi BMT An-Nahl yang sangat strategis tersebut tidak hanya memiliki kewenangan dalam penarikan dan pengelolaan dana masyarakat, tetapi juga dapat berperan dalam upaya pengentasan kemiskinan melalui program kemitraan usaha. Keberadaan BMT merupakan representasi dari kehidupan masyarakat dimana keberadaan BMT ini berada, dengan jalan ini BMT An-Nahl mampu mengkoordinasikan kepentingan ekonomi masyarakat.²

BMT sebagai lembaga perantara jasa keuangan yang tugas pokoknya adalah menghimpun dana dari masyarakat diharapkan memenuhi

¹Kasmir. *Manajemen Perbankan*. PT. (Raja Grafindo Persada. Jakarta: 2002). Hal, 33

² Heri Sudarsono. *Bank dan lembaga keuangan syariah*. (Ekonosia. Yogyakarta:2007) Hal, 96

kebutuhan dana pembiayaan bagi masyarakat. Peranan BMT sebagai lembaga keuangan tidak lepas dari masalah pembiayaan bahkan kegiatan BMT sebagai lembaga keuangan, pemberian pembiayaan merupakan kegiatan utamanya.³

Besarnya jumlah pembiayaan yang disalurkan akan menentukan laba BMT. Jika BMT tidak mampu menyalurkan pembiayaan sementara dana terhimpun dari simpanan banyak, maka akan menyebabkan BMT tersebut rugi, oleh karena itu pengelolaan pembiayaan harus dilakukan dengan sebaik-baiknya mulai dari perencanaan jumlah pembiayaan, analisis pemberian pembiayaan sampai kepada pengendalian pembiayaan yang macet, kegiatan pengolahan pembiayaan kita kenal istilah manajemen pembiayaan.

Dengan kata lain dapat disimpulkan bahwa pengertian manajemen pembiayaan adalah mulai dari pembiayaan tersebut diberikan sampai dengan pembiayaan tersebut lunas. Adapun pengertian secara bahasa manajemen pembiayaan adalah mengatur penyediaan uang atau tagihan dilakukan dengan baik, tepat dan terarah berdasarkan persetujuan atau kesepakatan antara BMT dengan pihak lain yang mewajibkan pihak dibiayai untuk mengembalikan uang atau tagihan tersebut setelah jangka waktu tertentu dengan imbalan atau bagi hasil.

Baitul Maal Wa Tamwil (BMT) ini ialah balai usaha mandiri terpadu yang isinya berintikan *bayt-mal wa at-tamwil* dengan kegiatan mengembangkan usaha usaha produktif dan investasi dalam meningkatkan kualitas kegiatan ekonomi pengusaha kecil bawah dan kecil dengan mendorong kegiatan

³Engkos sardah. (2004). BMT dan Bank Islam. Bandung : Quraisy. H. 34

ekonominya. Selain itu BMT juga dapat menerima titipan zakat, infak, dan sedekah, serta menyalurkannya sesuai dengan peraturan dan amanatnya. BMT merupakan lembaga ekonomi atau lembaga keuangan syariah non perbankan yang bersifat informal karena lembaga ini didirikan oleh Kelompok Swadaya Masyarakat (KSM).⁴

BMT merupakan lembaga keuangan syariah yang tidak hanya berorientasi pada bisnis tetapi juga sosial, dan juga lembaga yang tidak melakukan pemusatan kekayaan pada bagian kecil orang pemilik modal dengan penghisapan pada mayoritas orang, tetapi lembaga yang kekayaannya terdistribusi secara merata dan adil. BMT merupakan lembaga yang terlahir dari kesadaran umat dan ditakdirkan untuk menolong kelompok mayoritas yakni pengusaha mikro/kecil, dan lembaga yang tidak terjebak pada permainan bisnis untuk keuntungan pribadi, tetapi membangun kebersamaan untuk mencapai kemakmuran bersama.⁵

Kehadiran BMT (*Baitul maal wattamwil*), sebagai pendatang baru dalam dunia pemberdayaan masyarakat melalui sistem simpan pinjam syariah bertujuan untuk menjadi alternatif yang lebih inovatif dalam jasa keuangan.⁶

Didalam akuntansi keuangan syariah terdiri beberapa laporan-laporan akuntansi keuangan syariah diantaranya yaitu: laporan posisi keuangan (Neraca), laporan laba rugi, laporan arus kas, laporan perubahan ekuitas.

⁴ Hasan Ridwan, Ahmad, Manajemen Baitul Mal wa Tamwil, (Bandung: CV Pustaka, 2013), hal. 23.

⁵ Ridwan, Muhammad, Manajemen Baitul Mal wa Tamwil (BMT), (Yogyakarta: UII Press, 2004), hal. 73

⁶ Ridwan, Muhammad, Manajemen Baitul Mal wa Tamwil (BMT), (Yogyakarta: UII Press, 2004), hal. 31

Sebagai salah satu lembaga keuangan syariah yang mendukung peningkatan kualitas usaha ekonomi pengusaha mikro dan pengusaha kecil bawah, *Baitul maal wattamwil* (BMT) harus sejalan dengan strategi untuk mempertahankan pelanggan (*customer retention*) dan merebut kembali (*customer winback*) yang menempati titik sentral dalam upaya untuk tetap unggul pada persaingan jangka panjang.

Sedangkan *Customer retention* ini telah banyak digunakan oleh beberapa perusahaan bisnis untuk meningkatkan kinerja perusahaannya. Retensi pelanggan (mempertahankan pelanggan) lebih murah dalam biaya dibandingkan mencari pelanggan yang baru. Mendapatkan pelanggan yang baru bisa menghabiskan biaya lima kali lebih besar dari biaya yang tercakup dalam memuaskan dan mempertahankan pelanggan yang sudah ada.⁷

Customer retention merupakan bentuk loyalitas yang berhubungan dengan perilaku yang diukur berdasarkan perilaku beli konsumen yang ditunjukkan dengan tingginya frekuensi konsumen membeli suatu produk/jasa. Manfaat langsung dari mempertahankan pelanggan yaitu mengurangi biaya pemasangan iklan. Pelanggan yang puas dengan sebuah layanan yang diberikan akan melakukan *word-of-communication*. Pelanggan yang berhubungan lama dengan perusahaan akan lebih banyak melakukan pembelian. Pelanggan yang setia juga akan lebih responsive untuk membeli setiap jenis produk dan jasa yang dikeluarkan oleh perusahaan, sering membayar lebih kepada perusahaan, dan menciptakan permintaan, serta lebih murah dalam melayani. Akhirnya pelanggan

⁷ Kolter, P. dan K.L. Keller, Manajemen Pemasaran, (Jakarta: PT. Indeks, 2007), hal. 193.

tersebut juga tidak akan sensitif terhadap harga sehingga keuntungan yang akan didapatkan perusahaan akan lebih besar.

Dwyer dan Tanner (1999) menemukan bahwa *customer retention* memiliki pengaruh yang sangat kuat terhadap profit. Peningkatan retensi yang terjadi akan mengakibatkan adanya peningkatan pada profit, khususnya retensi yang dihasilkan karena hubungan baik yang terjalin antara perusahaan dengan pelanggan dan bukan karena adanya keterpaksaan pelanggan karena tidak adanya alternatif provider lain atau besarnya *switching cost*. Oleh karena itu, mengembangkan dan mempertahankan pelanggan jangka panjang menjadi kunci bagi kelangsungan hidup dan pertumbuhan suatu perusahaan.

Customer retention menekankan kegiatan pemasar dalam mempertahankan pelanggan. Retensi pelanggan berfokus pada pengembangan kegiatan pemasar yang menyebabkan perilaku pembelian ulang pada aspek manajerial dari pemasar dan pelanggan. Konsep *customer retention* sangat berkaitan dengan loyalitas konsumen. Untuk meningkatkan *customer retention* seorang pemasar harus meningkatkan kepuasan konsumennya. Seorang konsumen yang puas akan memiliki karakteristik sebagai berikut: ⁸

- a. Menjadi konsumen loyal dalam waktu lama.
- b. Selalu membeli produk baru dari perusahaan dan memperbaharui produk lama dan produk baru.
- c. Membicarakan kebaikan dari perusahaan dan produknya

⁸Kolter, P. dan K.L. Keller, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta: PT. Indeks, 2000), hal. 192.

- d. Tidak memperhatikan kampanye iklan dari rodok pesaing dan tidak sensitive terhadap harga.
- e. Menekan biaya dari pelayanan dari perusahaan karena transaksinya bersifat rutin.

Penelitian ini dilakukan untuk meneliti sejauh mana penerapan manajemen keuangan syariah yang dilakukan tersebut untuk dapat mempengaruhi *customer retention* sehingga dapat bersaing dengan BMT yang lainnya. Berdasarkan latar belakang, maka peneliti ingin melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Penerapan Manajemen Akuntansi Keuangan Syariah Terhadap *Customer Retention* (Study Kasus Pada BMT An-Nahl Pandaan)”**.

B. Rumusan Masalah

- a. Bagaimana penerapan laporan penggunaan dana *qordhul hasan* dalam manajemen akuntansi keuangan syariah di BMT An-Nahl Pandaan ?
- b. Apakah ada pengaruh antara manajemen keuangan syariah terhadap *customer retention* ?

C. Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui laporan penggunaan dana *qordul hasan* dalam penerapan manajemen akuntansi yang ada pada BMT An-Nahl Pandaan.
- b. Untuk mengetahui apakah ada pengaruh antara manajemen akuntansi keuangan terhadap *customer retention*

D. Hipotesis Penelitian

Hipotesis merupakan suatu jawaban sementara atas pertanyaan penelitian.⁹ Ada dua macam hipotesis yang dibuat dalam suatu percobaan penelitian yaitu hipotesis nol (H_0) dan hipotesis alternatif (H_a). Hipotesis Nol (H_0) menyatakan tidak adanya hubungan, atau tidak adanya pengaruh, atau tidak adanya perbedaan. Hipotesis Alternatif (H_a) adalah menyatakan adanya hubungan, atau adanya pengaruh atau adanya perbedaan.¹⁰

Dari penelitian ini dapat merumuskan hipotesis antara lain:

- a. $H_0: r = 0$ (tidak terdapat pengaruh antara manajemen akuntansi keuangan syariah terhadap *customer retention* pada BMT An-Nahl Pandaan)
- b. $H_a: r \neq 0$ (terdapat pengaruh antara akuntansi keuangan syariah terhadap *customer retention* pada BMT An-Nahl Pandaan)

E. Manfaat Penelitian

- a. Secara Ilmiah

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi dalam melakukan pengaruh manajemen akuntansi keuangan syariah terhadap *customer retention* di BMT An-Nahl Pandaan.

- b. Secara Praktis

⁹Juliansyah Noor, *Metodologi Penelitian*, (Jakarta:Kencana 2011), hal.79.

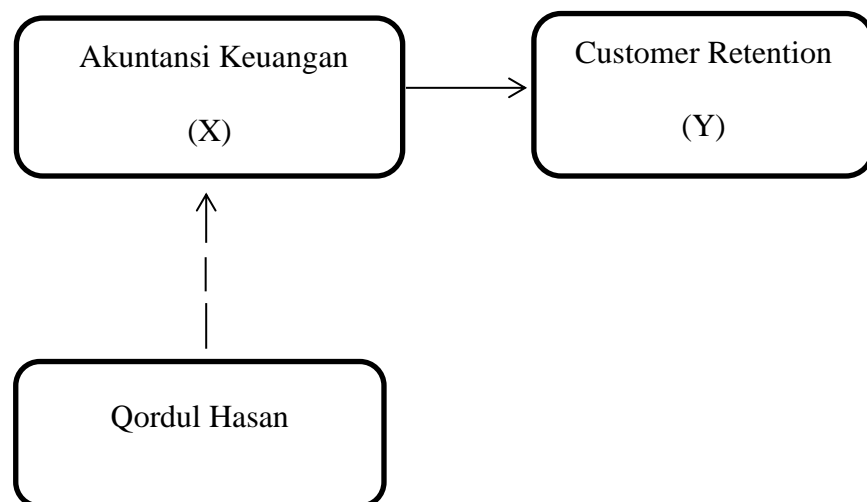
¹⁰Ibid., hal. 84.

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan dalam penerapan manajemen akuntansi keuangan syariah terhadap *customer retention* khususnya di BMT An-Nahl Pandaan

c. Secara Akademis

Penulis berharap hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai sumbangan pemikiran bagi pengembangan ilmu ekonomi dan keuangan syariah. Bagi peneliti selanjutnya hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi bagi peneliti yang tertarik untuk melakukan penelitian tentang pengaruh penerapan manajemen akuntansi keuangan syariah di BMT An-Nahl Pandaan.

F. Asumsi Penelitian



Dalam hal ini peneliti dapat menjelaskan dari kerangka konsep diatas sebagai mana yaitu:

- a. Akuntansi keuangan yang mana disini sebagai variabel dependent

(variabel terikat)

b. *Customer Retention* sebagaimana disini menjadi variabel independent

(variabel bebas)

c. Qordul Hasan dalam hal ini peneliti menjadikan sebagai variabel *controlling* dimana variabel yang dikendalikan atau dibuat konstan sehingga berpengaruh antara akuntansi keuangan syariah dan *customer retention*.

G. Devinisi Operasional

a. Pengertian Manajemen Akuntansi Keuangan Syariah

Manajemen akuntansi keuangan syariah merupakan sebuah kegiatan manajerial keuangan untuk mencapai tujuan dengan memperhatikan kesesuaiannya pada prinsip prinsip syariah dalam agama Islam.

b. Pengertian *Customer Retention*

Customer retention merupakan bentuk loyalitas yang berhubungan dengan perilaku yang diukur berdasarkan perilaku beli konsumen yang ditunjukkan dengan tingginya frekuensi konsumen membeli suatu produk perusahaan. *Customer Retention* menekankan kegiatan pemasaran dalam mempertahankan pelanggan.¹¹ Retensi pelanggan berfokus pada pengembangan kegiatan pemasar yang menyebabkan perilaku pembelian ulang pada aspek manajerial dari pemasar dan pelanggan.

¹¹Ariesya Aprilia, *Customer Retention dan Customer Relationship: Strategi Pemasaran yang Potensial*, (Jurnal manajemen maranatha vol.4, November 2013), hal 2-3.

c. Pengertian Qorul Hasan

Qordul hasan merupakan suatu akad perjanjian antara penghutang dengan peminjam yang melakukan utang dan piutang.

Upaya meringankan beban orang yang kesulitan membayar pinjaman dapat dilakukan dalam bentuk memberikan tanggapan maupun menghapus pinjaman.