

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pertanian dan agribisnis di Indonesia tidak hanya merupakan kegiatan usahatani, tetapi juga memiliki dampak sosial yang signifikan melalui konsep pertubumbuhan ekonomi (Fatmawati et al., 2023). Pengaruh agribisnis terhadap aspek sosial ekonomi dapat dilihat melalui berbagai program yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan petani di pedesaan. Salah satu cara untuk mengimplementasikan program tersebut adalah dengan keberadaan BUMDes (Rosmalah et al, 2024). Upaya yang dapat dilakukan BUMDes untuk memperkuat struktur sosial dan memberikan akses ke sumber daya manusia yang lebih baik yaitu dengan penerapan program berkelanjutan dan mengevaluasi sistem pelayanan (Prasetya, 2020). Kegiatan ini tidak hanya meningkatkan produktivitas dan pendapatan petani, tetapi juga memperkuat komunitas pedesaan secara keseluruhan (Khairini, 2020).

Perkembangan agribisnis sebagai bagian dari ekonomi berkelanjutan melalui BUMDes Syariah di pemerintahan desa merupakan langkah strategis untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat pedesaan. BUMDes Syariah, dengan prinsip-prinsip keuangan syariahnya, menyediakan layanan keuangan yang adil dan transparan, yang sangat dibutuhkan oleh para pelaku agribisnis. Melalui skim simpan pinjam dan kredit barang, BUMDes Syariah dapat memberikan akses modal yang lebih mudah dan sesuai dengan kebutuhan petani dan pelaku agribisnis lainnya. Hal ini tidak hanya membantu meningkatkan produktivitas pertanian,

tetapi juga mendorong inovasi dan diversifikasi usaha di sektor agribisnis (Nursella, 2023)

Keberadaan BUMDes Syariah berperan penting dalam mendukung ekonomi berkelanjutan di desa. Berdasarkan adanya penyediaan layanan keuangan yang berbasis syariah, BUMDes Syariah membantu mengurangi ketergantungan masyarakat pada lembaga keuangan konvensional yang mungkin tidak selalu sesuai dengan nilai-nilai lokal. Selain itu, BUMDes Syariah dapat mendorong praktik pertanian yang lebih ramah lingkungan dan berkelanjutan, dengan memberikan insentif kepada petani untuk mengadopsi teknologi dan metode pertanian yang lebih efisien dan berkelanjutan. Ini sejalan dengan tujuan pembangunan berkelanjutan yang mencakup aspek ekonomi, sosial, dan lingkungan (Khairini, 2020)

BUMDes Syariah membantu memberdayakan masyarakat pedesaan untuk mengembangkan usaha dan meningkatkan pendapatan sehingga memperkuat struktur sosial dan ekonomi desa, Oleh karena itu, BUMDes Syariah berperan penting dalam menciptakan ekosistem agribisnis yang berkelanjutan dan inklusif, serta berkontribusi pada pembangunan ekonomi yang lebih luas dan berkelanjutan di tingkat desa (Zain, 2021). Berdirinya badan Usaha Milik Desa dilandasi oleh UU No. 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan daerah pasal 213 ayat (1) disebutkan bahwa “Desa dapat mendirikan badan usaha milik Desa sesuai dengan kebutuhan dan potensi Desa”. Mengingat BUMDes merupakan Lembaga ekonomi baru yang beroperasi di pedesaan, maka mereka masih membutuhkan landasan yang kuat

untuk tumbuh dan berkembang. Pembangunan landasan bagi pendirian BUMDes adalah pemerintah, baik pusat maupun daerah (Sarkawi et al., 2020).

Salah satu cara meningkatkan operasional Badan Usaha Miliki Desa (BUMDes) maka penting untuk mengetahui cara mengelola sumber daya yang ada secara lebih efektif dan efisien (Pradani, 2020). Sebagaimana BUMDes Syariah Sepakat Jaya di Desa Batas, Kecamatan Tambusai, Kabupaten Rokan Hulu, yang didirikan pada tanggal 23 Februari 2014. Pendirian BUMDes Syariah Sepakat Jaya berlandaskan pasal 213 ayat (13) Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah. BUMDes Syariah Sepakat Jaya telah mengalami transformasi harus dari sistem konvensional ke sistem syariah, yang bertujuan untuk meningkatkan kepercayaan dan tingkat penerapan nilai-nilai Syariah nasabah. Transformasi ini tidak hanya mempengaruhi jumlah nasabah, tetapi juga memperluas jenis layanan yang ditawarkan oleh BUMDes tersebut. Sejak beralihnya sistem ke tingkat penerapan nilai-nilai syariahan konvensional ke syariah, BUMDes Syariah Sepakat Jaya telah mencatat peningkatan jumlah nasabah yang signifikan. Hal ini menunjukkan bahwa sistem syariah lebih diterima oleh masyarakat Desa Batas Kecamatan Tambusai (Amri, 2024).

BUMDes Syariah Sepakat Jaya telah menambah produk usaha seperti penyewaan molen dan tenda, yang semakin memperkuat kepercayaan nasabah terhadap layanan yang diberikan. Faktor-faktor pendorong utama dari keberhasilan ini meliputi aspek agama, bebas dari prinsip-prinsip yang dilarang dalam Islam seperti riba, serta transparansi dalam pengelolaan dana (Rat, 2022). Sejak tahun

2019 sampai 2020 tercatat perkreditan berbagai bidang di Badan Usaha Milik Desa Sepakat Jaya mengalami peningkatan sejak 2019 hingga 2020.

**Tabel 1. Data Jumlah Kredit Berbagai Bidang Di Badan Usaha Milik Desa Sepakat Jaya Desa Batas, Kecamatan Tambusai, Kabupaten Rokan Hulu**

No.	Jenis Kredit	Tahun 2019	Tahun 2020
1	Perdagangan	58	62
2	Pertanian	0	0
3	Perkebunan	107	117
4	Perikanan	0	0
5	Peternakan	0	0
6	Industri	1	1
7	Jasa	0	0
<b>Jumlah</b>		<b>146</b>	<b>180</b>

*Sumber : Badan Usaha Milik Desa-Simpan Pinjam Sepakat Jaya*

Berdasarkan Tabel 1, dapat diketahui bahwa data jumlah kredit berbagai bidang di Badan Usaha Milik Desa Sepakat Jaya Desa Batas, Kecamatan Tambusai, Kabupaten Rokan Hulu, terlihat bahwa terdapat variasi dalam distribusi kredit selama tahun 2019 dan 2020. Pada tahun 2019, kredit untuk bidang perdagangan berjumlah 58, kemudian meningkat menjadi 62 pada tahun 2020. Bidang perkebunan menerima kredit tertinggi dengan 107 pada tahun 2019 dan meningkat menjadi 117 pada tahun 2020. Sementara itu, bidang industri tetap konstan dengan 1 kredit di kedua tahun tersebut. Bidang pertanian, perikanan, peternakan, dan jasa tidak menerima kredit sama sekali pada kedua tahun tersebut. Total keseluruhan kredit yang disalurkan pada tahun 2019 adalah 146, dan jumlah ini meningkat menjadi 180 pada tahun 2020.

Pada kurun waktu beberapa tahun terakhir, BUMDes Syariah Sepakat Jaya menunjukkan perkembangan yang signifikan dalam hal perkreditan barang dan simpan pinjam. Berdasarkan data yang ada, jumlah nasabah kredit barang meningkat dari 146 orang pada tahun 2019 menjadi 180 orang pada tahun 2020.

Berdasarkan observasi peneliti, pada tahun 2023 jumlah nasabah simpan pinjam untuk modal usaha tercatat sebanyak 214 orang. Angka-angka ini menunjukkan adanya peningkatan kepercayaan masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh BUMDes Syariah Sepakat Jaya, namun keberhasilan BUMDes dalam memberikan layanan keuangan tidak hanya diukur dari seberapa banyak produk yang ditawarkan atau jumlah nasabah yang meningkat, tetapi juga dari tingkat penerapan nilai-nilai Syariah nasabah terhadap pelayanan yang diberikan.

Meningkatkan pelayanan syariah nasabah merupakan upaya untuk menunjukkan kualitas pelayanan pada BUMDes Syariah Sepakat Jaya yang lebih baik. Ketika nasabah merasa Baik dengan pelayanan yang diterima, hal ini tidak hanya meningkatkan loyalitas mereka tetapi juga berpotensi menarik nasabah baru melalui rekomendasi positif (Sanurdi, 2021). Pelayanan BUMDes dengan sistem Syariah, juga menggambarkan kepatuhan nasabah terhadap prinsip-prinsip syariah yang menjadi dasar operasionalnya, sehingga memastikan bahwa pelayanan yang diberikan tidak hanya efektif dan efisien, tetapi juga sesuai dengan nilai-nilai yang diharapkan oleh masyarakat (Mentari & Mulyadi, 2024). Oleh karena itu, meningkatkan pelayanan Islami nasabah menjadi langkah strategis untuk memperkuat reputasi dan keberlanjutan BUMDes Syariah Sepakat Jaya dalam jangka panjang. Berdasarkan uraian dalam latar belakang masalah, maka peneliti tertarik melakukan penelitian ini dengan judul **“Analisis Tingkat penerapan nilai-nilai Syariah Nasabah Terhadap Pelayanan Karyawan Pada SKIM Simpan Pinjam Dan Kredit Barang Sistem Syariah di BUMDes Syariah Sepakat Jaya Desa Batas Kecamatan Tambusai Kabupaten Rokan Hulu”**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan, maka perumusan masalah yang akan di bahas dalam penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana tingkat penerapan nilai-nilai Syariah nasabah terhadap pelayanan SKIM simpan Pinjam dengan sistem Syariah di BUMDes Syariah Sepakat Jaya Desa Batas Kecamatan Tambusai Kabupaten Rokan Hulu?
2. Bagaimana tingkat penerapan nilai-nilai Syariah nasabah terhadap pelayanan kredit barang dengan sistem Syariah di BUMDes Syariah Sepakat Jaya Desa Batas Kecamatan Tambusai Kabupaten Rokan Hulu?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini yaitu:

1. Menganalisis tingkat penerapan nilai-nilai Syariah nasabah terhadap pelayanan SKIM simpan Pinjam dengan sistem Syariah di BUMDes Syariah Sepakat Jaya Desa Batas Kecamatan Tambusai Kabupaten Rokan Hulu
2. Menganalisis tingkat penerapan nilai-nilai Syariah nasabah terhadap pelayanan kredit barang dengan sistem Syariah di BUMDes Syariah Sepakat Jaya Desa Batas Kecamatan Tambusai Kabupaten Rokan Hulu.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat dari penelitian ini adalah :

### **1 Manfaat Teoretis:**

Penelitian ini dapat memberikan kontribusi berharga bagi literatur mengenai tingkat penerapan nilai-nilai Syariah nasabah terhadap pelayanan pada skim simpan pinjam dan kredit barang sistem syariah di BUMDes, temuan dan analisis penelitian ini dapat menjadi referensi bagi peneliti masa depan dan

dapat digunakan sebagai dasar untuk penelitian lebih lanjut dalam bidang ini.

## 2 Manfaat Praktis:

### a. Bagi Mahasiswa

Melalui penelitian ini, mahasiswa akan mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam tentang pelayanan skim simpan pinjam dan kredit barang sistem syariah di BUMDes

### b. Bagi Universitas Pasir Pengaraian

Penelitian ini dapat memberikan kontribusi positif terhadap reputasi kampus dalam bidang penelitian dan pengembangan. Hal ini dapat meningkatkan citra kampus sebagai lembaga yang berperan dalam penelitian di bidang ilmu agribisnis.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Penelitian Terdahulu**

Penelitian dari Mira (2019) dengan judul “Analisis Tingkat penerapan nilai-nilai Syariah Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Bank Syariah Mandiri Parepare”. Metode yang digunakan adalah kualitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Pelayanan Bank Syariah Mandiri parepare memberikan tingkat penerapan nilai-nilai Syariah bagi nasabah. Hal tersebut ditunjukkan melalui 5 (lima) faktor yaitu, *tangible* (bukti fisik) berupa lokasi kantor dan fasilitas ruang tunggu merupakan point yang sangat diperhatikan. *Realibility* (kehandalan) kemudahan prosedur pelayanan seperti transaksi perbankan diberikan secara cepat dan tepat. *Responsiveness* (daya tanggap) diberikan melalui respon yang tanggap terhadap kebutuhan nasabah, memabantu nasabah yang mengalami kesulitan mengisi slip, mengarahkan nasabah ke unit yang sesuai dengan kebutuhan nasabah. *Assurance* (jaminan) terdiri dari beberapa komponen seperti komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan sopan santun. *Empaty* (empati) memberikan perhatian dengan berupaya memahami keinginan nasabah (Mira, 2019).

Hasil penelitian dari Rian Kurniawan, Septriau Putra Abadi, Bahrul Maani, Eja Armas Hardi, Sucipto (2022), yang berjudul “Analisis Tingkat penerapan nilai-nilai Syariah Nasabah Terhadap Layanan Simpan Pinjam di BMT UMS *Safinatunnajah*”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana cara tingkat penerapan nilai-nilai Syariah nasabah. Tingkat penerapan nilai-nilai Syariah nasabah tergantung dari apa yang dirasakan nasabah, sehingga nasabah

memberikan tanggapan positif maupun negatif terhadap BMT tersebut. Metode yang digunakan adalah kualitatif dengan teknik wawancara dan pengamatan lapangan, dengan pendekatan kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan sebagian nasabah merasakan tingkat penerapan nilai-nilai Syariah terhadap layanan jasa simpan pinjam mudharabah yang diberikan oleh BMT UMS Safinatunnajah. Hal ini disebabkan pihak BMT UMS Safinatunnajah melaksanakan jasa simpan pinjam mudharabah sesuai syariah dengan menggunakan bagi hasil sehingga dalam pelaksanaannya tidak mengandung *ghoror*, *maisir* judi ataupun riba serta unsur-unsur yang bertentangan dengan syariat Islam (Kurniawan et al., 2022).

Penelitian oleh Feni Ramayanti (2020) dengan judul “Analisis Tingkat penerapan nilai-nilai Syariah Nasabah Terhadap Pelayanan Yang Dilakukan Karyawan PT Taspen (Persero) Cabang Mataram”. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Teknik pengumpulan data yang dipakai adalah teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Objek penelitian ini adalah nasabah PT Taspen (persero) cabang mataram. Temuan dari penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat penerapan nilai-nilai Syariah nasabah terhadap kualitas pelayanan dapat dikatakan cukup baik walaupun beberapa dari nasabah PT Taspen (Persero) Cabang Mataram masih belum sesuai dengan harapannya namun nasabah tetap merasa Baik (Ramayanti, 2020).

Penelitian yang dilakukan oleh Mariati, Yadi Hartono, dan Alia Wartiningsih (2020) yang berjudul, “Analisis Tingkat penerapan nilai-nilai Syariah Petani Terhadap Kinerja Bum-Desa Pada Kredit Suta”. Tujuan Penelitian ini untuk menganalisis tingkat tingkat penerapan nilai-nilai Syariah nasabah terhadap kinerja pelayanan Badan Usaha Milik Desa (BUM-Desa) pada Kredit SUTA di Desa

Berare Kecamatan Moyo Hilir. Metode yang digunakan adalah kualitatif dan pendekatan survei. Hasil penelitian menunjukkan bahwa petani mendapatkan tingkat penerapan nilai-nilai Syariah terhadap kinerja pelayanan BUMDes dalam Kredit SUTA (Mariati et al., 2020) .

Penelitian dari Ida Fitriani (2018) dengan judul “Tingkat penerapan nilai-nilai Syariah Nasabah Terhadap Produk Dan Pelayanan Bank Syariah Di Kota Metro (Studi Pada Masyarakat Kecamatan Metro Timur)”. Metode yang digunakan adalah kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat penerapan nilai-nilai Syariah nasabah terhadap pelayanan yang diberikan oleh karyawan bank syariah di Kota Metro yaitu pada dimensi berwujud seperti senyum, sapa, salam dan berpenampilan, sedangkan ketidak Baikan masyarakat Metro Timur pada dimensi pelayanan cepat dan efisien karyawan dalam melayani nasabah. Karena dalam melayani nasabah kurang cepat dan efisien (Fitriyani, 2018)

## **2.2 Landasan Teori**

### **2.2.1 Badan Usaha Milik Desa (BUMDes)**

#### **2.2.1.1 Pengertian Badan Usaha Milik Desa (BUMDes)**

Pengertian tentang Badan Usaha Milik Desa terdapat dalam pasal 1 ayat 6 Peraturan Menteri dalam Negeri nomor 39 tahun 2010 tentang Badan Usaha Milik Desa, yang menyatakan bahwa Badan Usaha Milik Desa adalah usaha desa yang dibentuk atau didirikan oleh pemerintah desa yang kepemilikan modal dan pengelolaannya dilakukan oleh pemerintah desa dan masyarakat. Permendes Nomor 21 tahun 2020 tentang Pedoman Umum Pembangunan Desa dan Pemberdayaan Masyarakat Desa dan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2021 Tentang Badan Usaha Milik Desa menyatakan bahwa Badan Usaha Milik Desa, yang selanjutnya disebut BUMDes, adalah badan hukum yang

didirikan oleh desa dan/atau bersama desa guna mengelola usaha, memanfaatkan aset, mengembangkan investasi dan produktivitas, menyediakan jasa pelayanan, dan/atau menyediakan jenis usaha lainnya untuk sebesar-besarnya kesejahteraan masyarakat desa.

BUMDes adalah organisasi usaha desa yang dijalankan oleh masyarakat dan pemerintahan desa untuk membantu meningkatkan perekonomian desa membentuknya berdasarkan kebutuhan dan potensi desa. Berdasarkan sudut pandang ini, jika BUMDes dapat memberikan desa dengan pendapatan asli, maka kondisi ini akan mendesak setiap pemerintah Desa untuk merespon dengan “niat baik terhadap perkembangan BUMDes. BUMDes harus berbeda dengan entitas ekonomi lainnya karena beroperasi di daerah pedesaan. Hal ini dilakukan agar BUMDes dapat memberikan kontribusi yang besar bagi kesejahteraan masyarakat desa melalui kehadiran dan kinerjanya. Selain itu, untuk menghindari berkembangnya struktur ekonomi kapitalis di pedesaan, yang dapat mengganggu nilai-nilai kemasyarakatan (Ritonga, 2023)

### **2.2.1.2 Tujuan dan Fungsi Badan Usaha Milik Desa**

BUMDes bertujuan untuk meningkatkan perekonomian desa dan kesejahteraan warganya. Tujuan pendirian BUMDes meliputi memotivasi dan menampung seluruh kegiatan peningkatan pendapatan masyarakat, menyerap tenaga kerja desa, meningkatkan kreativitas masyarakat setempat, membuka peluang usaha ekonomi produktif bagi masyarakat yang memiliki penghasilan rendah, serta melayani masyarakat desa dalam mengembangkan usaha produktif. BUMDes juga berperan penting dalam meningkatkan pendapatan warga desa,

menciptakan lapangan kerja, dan mengembangkan potensi ekonomi desa (Prasetya, 2020).

Fungsi utama BUMDes adalah sebagai lembaga sosial dan komersial yang harus memihak kepentingan masyarakat melalui kontribusinya dalam hal penyediaan pelayanan sosial dan membuka ruang lebih luas kepada masyarakat desa setempat untuk meningkatkan penghasilan. BUMDes juga berfungsi untuk mengembangkan potensi ekonomi desa, meningkatkan pendapatan masyarakat, dan mendorong keberlanjutan lingkungan (Maulidiyah, 2019).

Secara garis besar BUMDes memiliki dua manfaat, yaitu komersil dan pelayanan publik. Sehingga dengan adanya BUMDes di desa diharapkan dapat memberikan dampak yang baik bagi kemandirian desa dan memajukan unit-unit usaha lainnya dalam wadah BUMDes. Peran BUMDes dalam penelitian ini ditinjau melalui beberapa aspek yang merupakan tujuan dari BUMDes itu sendiri berdasarkan PPP BUMDes (2007), yaitu (Andriyani et al., 2022):

1. Pelayanan, Keuntungan, Keberlangsungan.
2. Akuntabilitas, Perkembangan Aset Desa.
3. Peningkatan Taraf Hidup Pengurus, Komisaris, Masyarakat.
4. Ketaatan BUMDes terhadap peraturan dan perundang-undangan.

Badan Usaha Milik Desa (BUMDes) adalah lembaga ekonomi yang pada dasarnya terlahir dari unit ekonomi Desa simpan pinjam (UED-SP) dikembangkan menjadi Badan Usah Milik Desa (BUMDes) agar ruang lingkupnya luas, tidak hanya sekedar tempat simpan pinjam saja tetapi juga sebagai perkreditan barang atau unit-unit usaha lainnya. Badan usaha milik Desa (BUMDes) yang dikelola

oleh masyarakat dan pemerintahan desa itu sendiri, dalam upaya memperkuat perekonomian desa. Tujuan didirikannya BUMDes adalah (Amri, 2024):

1. Meningkatkan perekonomian desa
2. Meningkatkan pendapatan asli desa
3. Meningkatkan pengelolaan potensi desa sesuai dengan kebutuhan
4. Menjadi tulang punggung pertumbuhan dan pemerataan ekonomi desa

Pada pasal 3 Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2021 Tentang Badan Usaha Milik Desa memaparkan bahwa Tujuan BUMDes yaitu:

1. Melakukan kegiatan usaha ekonomi melalui pengelolaan usaha, serta pengembangan investasi dan produktivitas perekonomian, dan potensi desa.
2. Melakukan kegiatan pelayanan umum melalui penyediaan barang dan/atau jasa serta pemenuhan kebutuhan umum masyarakat desa, dan mengelola lumbung pangan desa.
3. Memperoleh keuntungan atau laba bersih bagi peningkatan pendapatan asli desa serta mengembangkan sebesar-besarnya manfaat atas sumber daya ekonomi masyarakat desa.
4. Pemanfaatan aset desa guna menciptakan nilai tambah atas aset desa; dan Mengembangkan ekosistem ekonomi digital di desa

### **2.2.1.3 Pelayanan Badan Usaha Milik Desa**

Pelayanan yang baik akan memicu masyarakat untuk ikut berpartisipasi pada BUMDes, kenaikan jumlah nasabah juga akan mengakibatkan kenaikan pendapatan dan akhirnya keuntungan yang diperoleh juga akan mengalami kenaikan. Pendapatan dan keuntungan yang stabil dan terus meningkat akan menjaga keberlangsungan BUMDes itu sendiri. BUMDes merupakan pilar kegiatan ekonomi di desa yang berfungsi sebagai lembaga sosial (sosial institution) dan

komersial (commercial institutions). Prinsip efisiensi dan efektifitas harus selalu ditekankan dalam menjalankan usahanya. Dengan demikian diharapkan keberadaan BUMDes mampu mendorong dinamisasi kehidupan ekonomi di pedesaan. Menurut PKDSP (2007), yang dimaksud dengan “usaha desa” adalah jenis usaha yang meliputi pelayanan ekonomi desa seperti: 1) usaha jasa keuangan, jasa angkutan darat dan air, listrik desa, dan usaha sejenis lainnya; 2) penyaluran sembilan bahan pokok ekonomi desa; 3) Perdagangan hasil pertanian meliputi tanaman pangan, perkebunan, peternakan, perikanan, dan agrobisnis; 4) Industri dan kerajinan rakyat.

#### **2.2.1.4 Pelayan Sistem Syariah**

Istilah pelayanan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia diartikan sebagai perihal atau cara melayani atau kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa. Pelayanan dalam penelitian ini dimaknai sebagai cara yang disampaikan oleh pemilik atau perusahaan kepada calon pembeli (Sanurdi, 2021). Pelayanan merupakan rasa yang menyenangkan yang diberikan kepada konsumen yang diikuti dengan sikap keramahan dan kemudahan dalam memenuhi kebutuhan. Pelayanan diberikan sebagai tindakan atau sikap seseorang atau perusahaan untuk memberikan tingkat penerapan nilai-nilai Syariah kepada pelanggan. Tidak dapat dihindari hampir semua produk yang ditawarkan oleh perusahaan memerlukan pelayanan yang baik, baik secara langsung maupun tidak langsung. Dalam praktiknya konsumen memerlukan bantuan pelayanan untuk memenuhi tingkat penerapan nilai-nilai Syariah kebutuhannya, dan ini terbagi atas 3 (tiga) macam, yaitu (Sanurdi, 2021):

1. Pelanggan atau nasabah sangat perlu bantuan seseorang (*customer service*) untuk menuntun atau memperoleh informasi tentang segala sesuatu yang berhubungan dengan produk. Mulai dari mencari produk yang diinginkan, memilih produk, meminta penjelasan tentang produk sampai dengan pembayaran.
2. Pelanggan atau nasabah memerlukan bantuan hanya seperlunya saja, artinya nasabah datang kemudian mencari sendiri, memilih sendiri baru terakhir berhubungan dengan petugas pada saat membayar.
3. Pelanggan atau nasabah membutuhkan bantuan tetapi melalui telepon. Dalam hal ini pelanggan atau nasabah tidak berhadapan langsung secara fisik dengan bank

Pelayanan nasabah merupakan aktivitas pelayanan yang ditawarkan kepada nasabah, baik sebelum transaksi, saat transaksi, dan sesudah transaksi. Pelayanan dikategorikan menjadi tiga kelompok, yaitu *core service*. Kelompok pertama ini menerangkan bahwa pelayanan yang ditawarkan kepada konsumen adalah produk utamanya. *Facilitating service*. Kelompok kedua merupakan fasilitas pelayanan tambahan yang diberikan kepada pelanggan. Meskipun bagian kedua ini berbentuk pelayanan tambahan, tetapi pelayanan ini sifatnya wajib. *Supporting service*. Kategori pelayanan ketiga ini merupakan pelayanan tambahan atau pendukung untuk meningkatkan nilai pelayanan atau untuk membedakan dengan pelayanan dari pesaing (Andarrini, 2022).

Pengelolaan keuangan pada konteks pelayanan terhadap nasabah menurut Islam didasarkan pada sejumlah prinsip-prinsip utama yang menunjukkan nilai-

nilai agama dan etika. Berikut prinsip pelayan yang berbasis sistem Syariah (Anwar, 2024):

1. Prinsip Keberkahan (*Barakah*)

Prinsip keberkahan (*barakah*) dalam pengelolaan keuangan Islam menekankan pentingnya mencari berkah dari Allah dalam setiap aspek keuangan. Hal ini mencakup menyisihkan bagian dari pendapatan untuk beramal, berinfaq, dan berzakat, yang diharapkan akan meningkatkan keberkahan dalam sisa keuangan.

2. Prinsip Transparansi (*Al-Shuhra*)

Prinsip transparansi (*Al-Shuhra*) menekankan pentingnya menjalani bisnis dan pengelolaan keuangan dengan jujur, terbuka, dan adil, transparansi melibatkan pengungkapan informasi yang tepat kepada pemegang saham, pelanggan, dan pihak terkait lainnya.

3. Prinsip Tanggung Jawab (*Al-Amanah*)

Prinsip tanggung jawab (*Al-Amanah*) mengharuskan individu dan entitas bisnis untuk menjalankan tugas dan tanggung jawab mereka dengan itikad baik dan penuh kejujuran. Ini berarti bahwa pengelolaan keuangan harus dilakukan dengan penuh integritas dan menjaga kepercayaan orang lain

4. Prinsip Kejelasan (*Al-Bayan*)

Prinsip kejelasan (*Al-Bayan*) menekankan pentingnya pengungkapan yang jelas dan lengkap dalam perjanjian dan transaksi keuangan. Dalam bisnis, prinsip ini mencakup penyampaian informasi yang jelas tentang produk, harga, dan syarat-syarat kepada pelanggan

Menurut Sanurdi (2021) terdapat nilai-nilai Islami dalam suatu pelayanan.

Indikator pelayanan berbasis syariah (Islami) yaitu :

1. Profesional (*fatamah*)

Bekerja dengan maksimal, penuh komitmen, bersungguh-sungguh, tepat waktu, dan peduli pada nasabah.

2. Kesopanan (*tabligh*)

Tabligh dengan komunikatif dan argumentatif. Orang yang memiliki sifat ini akan menyampaikan dengan benar dan tutur kata yang tepat. Selain itu, kesopanan dan keramahan merupakan *core* dalam pemberian pelayanan kepada orang lain.

3. Jujur (*sidik*)

Jujur adalah kesesuaian antara berita yang disampaikan dan fakta, antara fenomena dan yang diberitakan, serta bentuk dan substansi.

4. Amanah

Amanah berarti memiliki tanggung jawab dalam melaksanakan setiap tugas dan kewajiban.

### **2.2.3 Tingkat Penerapan Nilai-Nilai Syariah Nasabah**

#### **2.2.3.1 Pengertian Tingkat penerapan nilai-nilai Syariah Nasabah**

Tingkat penerapan nilai-nilai Syariah pelanggan telah didefinisikan sebagai niat positif pelanggan terhadap penggunaan produk atau layanan tertentu. Tingkat penerapan nilai-nilai Syariah nasabah adalah tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil dari perbandingan antara hasil kerja suatu produk maupun jasa yang telah diterima dengan yang diharapkannya. Secara umum, tingkat penerapan nilai-nilai Syariah yaitu sebagai adanya kesamaan antara kinerja produk atau pelayanan yang diterima dengan apa yang diharapkan oleh konsumen. Tingkat penerapan nilai-nilai Syariah sebagai evaluasi pengalaman terhadap produk dan

layanan. Tingkat penerapan nilai-nilai Syariah konsumen adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan antara apa yang dia terima dan harapannya (Sanurdi, 2021)

Tingkat penerapan nilai-nilai Syariah pelanggan tergantung pada kinerja layanan yang dipersepsikan relatif terhadap harapan pembeli. Jika kinerja layanan tidak sesuai harapan, pelanggan tidak Baik. Oleh karena itu, untuk memastikan tingkat penerapan nilai-nilai Syariah pelanggan, kinerja organisasi harus sesuai dengan harapan pelanggan. Konsekuensinya, pelanggan yang Baik melakukan pembelian berulang dan berbagi pengalaman kognitif dengan layanan kepada orang lain. Karyawan pada badan usaha yang berpakaian rapi bertujuan untuk menyenangkan pelanggan dengan hanya menjanjikan apa yang dapat mereka berikan, kemudian memberikan lebih dari yang dijanjikan (Sa'adah, 2020). Tingkat penerapan nilai-nilai Syariah konsumen akan tercapai ketika kualitas memenuhi dan melebihi harapan, keinginan dan kebutuhan konsumen. Bila kualitas tidak memenuhi dan melebihi harapan, keinginan dan kebutuhan konsumen maka tingkat penerapan nilai-nilai Syariah tidak akan tercapai. Nasabah yang tidak Baik pada barang atau jasa yang dikonsumsinya maka nasabah tersebut akan mencari perusahaan lain yang mampu menyediakan kebutuhannya (Widjojo, 2013).

#### **2.2.4 Simpan Pinjam dengan Sistem Syariah**

Pada Undang-Undang tahun 2014 Nomor 6 dan pasal 87 tentang Desa serta peraturan Menteri Desa PDT dan Transmigrasi Nomor 4 pasal 7 sampai 8 Tahun 2015, disebutkan bahwa BUMDes Syariah dapat dikembangkan dengan 3 model, yaitu model BUMDes Syariah secara menyeluruh, model BUMDes konvensional dengan membentuk unit usaha syariah di dalamnya, dan model BUMDes yang

menerapkan Kolaborasi Layanan Keuangan Syariah (KoLaKS). Oleh karena itu, dalam konteks pelayanan BUMDes terhadap nasabah perihal simpan pinjam memiliki aspek tertentu (Sundari & Syarifudin, 2022).

Sistem simpan pinjam pada Badan Usaha Milik Desa (BUMDes) dengan prinsip syariah dirancang untuk mematuhi hukum ekonomi Islam, yang melarang riba (bunga) dan transaksi yang tidak adil. Berdasarkan ketentuan tersebut maka konsep simpan pinjam dalam syariah terbagi tiga, yaitu (Wahyudin et al., 2020):

1. *Al-wadi'ah*

Titipan murni dari satu pihak ke pihak lain, baik individu atau ke badan hukum, yang harus dijaga dan dikembalikan kapan saja si Penitip kehendaki. Penerima simpanan *adalah yad al-amanah* (tangan amanah) artinya ia tidak bertanggung jawab atas kerusakan atau kehilangan yang terjadi pada aset titipan. Oleh karena itu, dalam konsep *al-wadi'ah yad al-amanah* ini pihak yang menerima tidak boleh menggunakan dan memanfaatkan sesuatu yang dititipkan

2. *Ijârah*

Pada akad *Ijârah* atau sewa-menyewa BUMDes dapat melakukan talangan dana yang dibutuhkan oleh nasabah untuk memiliki suatu barang atau jasa dengan kewajiban menyewa barang tersebut dalam jangka waktu tertentu sesuai dengan kesepakatan. BUMDes dapat menginvestasi dananya pada alat-alat produksi pertanian untuk kemudian disewakan kepada masyarakat petani dengan menggunakan akad *Ijârah*

### 3. *Al-qardh*

Akad pembiayaan berupa pinjaman atau bantuan kepada nasabah dan memiliki keterampilan atau keinginan kuat untuk mulai berusaha kecil-kecilan. Nasabah dalam hal ini hanya diwajibkan mengembalikan pinjaman pokoknya saja dalam waktu tertentu

#### **2.2.5 Perkreditan Barang dengan Sistem Syariah**

Berdasarkan Peraturan Menteri Desa, Daerah Tertinggal dan Transmigrasi No. 4 tahun 2015, yang menyatakan bahwa BUMDes dapat menjalankan berbagai jenis usaha yang disesuaikan dengan kondisi potensi desa dan atas persetujuan musyawarah desa yaitu seperti perkreditan barang. BUMDes dapat menjalankan bisnis keuangan (*financial business*) yang memenuhi kebutuhan usaha-usaha skala mikro yang dijalankan oleh pelaku usaha ekonomi Desa, misalnya memberikan akses kredit dan peminjaman yang mudah diakses oleh masyarakat desa (Sanurdi, 2021).

Kredit merupakan dana dari pihak pemilik dana kepada pihak yang memerlukan dana. Penyaluran dana tersebut didasarkan pada kepercayaan yang diberikan oleh pemilik dana kepada pengguna dana, sedangkan menurut undang-undang perbankan no.10 tahun 1998, kredit merupakan penyedia uang atau tagihan yang dapat dipersamakan dengan itu, berdasarkan persetujuan atau kesepakatan pinjam meminjam antara bank dan pihak lain yang mewajibkan pihak meminjam untuk melunasi utangnya setelah jangka waktu tertentu dengan pemberian bunga. Berdasarkan kegiatan bisnis keuangan dengan bunga ringan diharapkan dapat menghilangkan rentenir yang mencari nasabah di Desa-Desa (Ashadi, 2019).

Perkreditan barang pada Badan Usaha Milik Desa (BUMDes) dengan sistem syariah melibatkan beberapa akad (kontrak) yang sesuai dengan prinsip-prinsip ekonomi Islam. Berikut adalah beberapa akad yang digunakan dalam perkreditan barang dengan sistem syariah (Wahyudin et al., 2020):

1. *Bai' Al-murabahah*

Akad yang dilakukan dalam rangka pembiayaan oleh pemilik modal berupa talangan dana kepada nasabah untuk membeli barang/jasa dengan kewajiban mengembalikan talangan dana tersebut seluruhnya ditambah margin keuntungan antara selisih harga beli dari pemasok dengan harga jual kepada nasabah. Dalam *bai' Al-murabahah*, penjual memberi tahu harga produk yang dibeli. *Bai' Al-murabahah* juga dapat dilakukan untuk pembelian secara pemesanan.

2. *Bai' as-salam*

Akad pembiayaan berupa talangan dana yang dibutuhkan nasabah untuk pembelian suatu barang/jasa dengan pembayaran di muka sebelum barang/jasa diantarkan atau terbentuk. Pengguna barang/jasa berkewajiban mengembalikan talangan dana tersebut ditambah margin keuntungan bank secara kredit dalam jangka waktu tertentu atau tunai sesuai dengan kesepakatan.

3. *Akad Bai Al-istishna*

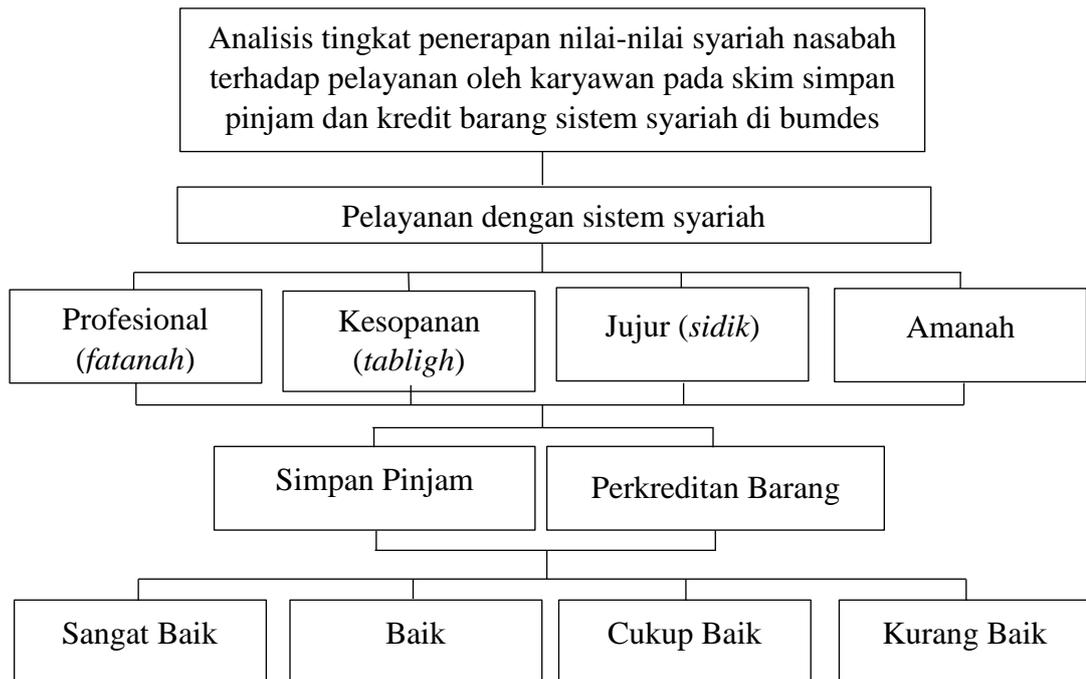
Kontrak penjualan antara pembeli dan pembuat barang. Dalam kontrak ini, pembuat barang menerima pesanan dari pembeli. Pembuat barang lalu berusaha melalui orang lain untuk membuat atau membeli barang sesuai

dengan spesifikasi yang disepakati dan menjualnya kepada pemilik akhir.

Kedua pihak sepakat atas harga dan sistem pembayaran

### 2.3 Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran adalah suatu rancangan yang digunakan untuk analisis terhadap suatu topik atau masalah. Berikut kerangka pemikiran dari penelitian ini:



**Gambar 1. Analisis Tingkat Penerapan Nilai-Nilai Syariah Nasabah Terhadap Pelayanan Pada Skim Simpan Pinjam Dan Kredit Barang Sistem Syariah Di BUMDes Syariah Sepakat Jaya Desa Batas Kecamatan Tambusai Kabupaten Rokan Hulu**

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Tempat dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini telah dilakukan di Desa Batas, Kecamatan Tambusai, Kabupaten Rokan Hulu. Penentuan lokasi penelitian, dilakukan secara sengaja (*purposive*) dengan mempertimbangkan bahwa di Desa Batas, terdapat nasabah simpan pinjam dan kredit barang BUMDes Syariah Sepakat Jaya yang merupakan subjek penelitian kali ini. Waktu penelitian dilakukan mulai dari September sampai Desember, 2024.

#### **3.2 Metode Pengumpulan Data**

Metode yang digunakan untuk pengumpulan data dalam penelitian ini adalah dengan metode survei dan wawancara pada nasabah BUMDes Syariah Sepakat Jaya:

1. Wawancara

Peneliti melakukan wawancara pada nasabah BUMDes Syariah Sepakat Jaya dengan berpedoman pada kuisisioner yang telah disiapkan sebelumnya. Kemudian data dari hasil wawancara tersebut dianalisis dan disistematisasi sesuai tujuan penelitian.

2. Observasi

Peneliti terlebih dahulu melakukan peninjauan ke kantor BUMDes Syariah Sepakat Jaya untuk mengetahui jumlah nasabah yang melakukan simpan pinjam dan pengkreditan barang serta mengetahui tanggapan nasabah terhadap pelayanan di karyawan BUMDes Syariah Sepakat Jaya.

### 3.3 Teknik Pengambilan Sampel

#### 3.3.1 Populasi

Populasi adalah sekelompok atau sekumpulan orang-orang yang memenuhi syarat-syarat tertentu yang berkaitan dengan masalah penelitian (Sugiyono, 2013). Populasi dalam penelitian ini yaitu 214 nasabah simpan pinjam dan kredit barang BUMDes Syariah Sepakat Jaya. Jumlah nasabah simpan pinjam yaitu sebanyak 126 orang dan jumlah nasabah kredit barang sebanyak 88 orang.

**Tabel 2. Jumlah Nasabah BUMDes Syariah Sepakat Jaya tahun 2023**

No.	Nasabah	Jumlah
1	Simpan Pinjam	126
2	Kredit Barang	88
<b>Total</b>		<b>214</b>

#### 3.3.2 Sampel

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan metode *simple random sampling* yaitu teknik pengambilan sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi tersebut (Sugiyono, 2018). Jumlah sampel dalam penelitian ini ditentukan dengan rumus *slovin* sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Keterangan :

n = Sampel

N = Populasi

e = Interval Keyakinan (10%)

Berdasarkan perhitungan rumus *slovin* maka diperoleh jumlah sampel penelitian ini sebagai berikut:

$$n = \frac{214}{1 + 214(0,10)^2}$$
$$n = \frac{214}{3,14} = 68 \text{ sampel}$$

### 3.4 Metode Analisa Data

Metode analisis data yang dilakukan pada penelitian ini yaitu menggunakan analisis kualitatif. Analisis dilakukan secara deskriptif bertujuan menggambarkan karakteristik responden (Ghozali, 2018). Kemudian metode kualitatif digunakan

untuk mengetahui tingkat penerapan nilai-nilai Syariah nasabah terhadap pelayanan pada SKIM Simpan Pinjam dan Kredit Barang Sistem Syariah di BUMDes Syariah Sepakat Jaya, Desa Batas Kecamatan Tambusai, Kabupaten Rokan Hulu.

#### **3.4.1 Uji Validitas**

Proses uji validitas dimanfaatkan untuk menilai tingkat validitas kuesioner. Suatu instrumen atau kuesioner dikatakan valid jika pertanyaannya dapat secara efektif mengungkapkan aspek-aspek yang hendak diukur oleh kuesioner tersebut. Proses pengujian signifikansi melibatkan perbandingan nilai  $r$  hitung yang diperoleh dari hasil pengujian dengan nilai  $r$  tabel yang sesuai. Rumus tersebut merupakan kebiasaan untuk menilai kesesuaian item agar dimanfaatkan dengan mengevaluasi signifikansi statistik dari koefisien korelasi pada tingkat signifikansi 0,05. Hal ini berarti bahwa suatu item dianggap valid jika menunjukkan korelasi yang signifikan dengan skor total. Ketika hasil uji  $r$  melebihi tabel  $r$  dan menunjukkan positif, item, pertanyaan, atau variabel yang bersangkutan dianggap valid. Sebaliknya, bila hasil uji  $r$  lebih kecil dari  $r$  tabel, maka item, pertanyaan, atau variabel tersebut dianggap tidak valid (Ghozali, 2018).

#### **3.4.2 Uji Reliabilitas**

Sesuai temuan Ghozali (2018), konsep reliabilitas berkaitan dengan alat ukur yang dimanfaatkan untuk menilai kuesioner yang berfungsi sebagai indikator variabel atau konstruksi tertentu. Kualitas suatu kuesioner ditentukan oleh konsistensi atau stabilitas tanggapan yang diberikan oleh para peserta dari waktu ke waktu. Uji reliabilitas dimanfaatkan untuk menilai konsistensi hasil pengukuran kuesioner bila diberikan secara berulang. Keandalan jawaban responden ditentukan berlandaskan konsistensi mereka dalam menjawab setiap pertanyaan, tanpa ada

jawaban acak. Investigasi ini memanfaatkan metode *Cronbach Alpha* untuk menilai ketergantungan alat ukur yang dimanfaatkan, khususnya yang berkaitan dengan kepribadian karyawan dan kepatuhan terhadap jadwal kerja dalam kaitannya dengan memenuhi tenggat waktu pekerjaan.

Kriteria yang digunakan untuk pengambilan keputusan didasarkan pada pedoman Ghozali (2018) yang menetapkan bahwa suatu pertanyaan dapat dikatakan reliabel atau suatu variabel/konstruk bisa dikatakan reliabel jika koefisien Cronbach Alpha melebihi 0,60. Sebaliknya, ketika koefisien *Cronbach Alpha* turun di bawah 0,60, pertanyaan terkait dianggap tidak dapat diandalkan. Rumus *Cronbach Alpha* dimanfaatkan untuk menentukan keandalan data, dan perangkat lunak SPSS 22 dimanfaatkan untuk tujuan ini

### 3.4.3 Analisis Skala Likert

Analisis secara kuantitatif dilakukan untuk melihat tingkat penerapan nilai Syariah nasabah terhadap pelayanan khususnya pada aspek simpan pinjam dan perkreditan barang dengan sistem syariah di BUMDes Syariah Sepakat Jaya berdasarkan pada alat ukur skala *likert* yang masing-masing persetujuan disertai bobot. Seperti tabel berikut:

**Tabel 3. Tabel Kategori Pada Analisis Skala Likert**

No	Kategori	Skor
1	Sangat Setuju (SS)	4
2	Setuju (S)	3
3	Tidak Setuju (TS)	2
4	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

*Sumber: Sugiyono (2013)*

Kategori persetujuan tersebut akan digunakan dalam menyusun angket penelitian, agar memudahkan interpretasi hasil penyusunan angket maka disusun skala interval untuk menentukan tingkat penerapan nilai-nilai syariah pelayanan

karyawan maka disusun sebuah rentang skala yang dihitung terlebih dahulu dengan menentukan besarnya skala interval dengan rumus sebagai berikut:

$$RS = \frac{m - n}{b}$$

Rs = Rentang skor  
M =Skor tertinggi  
N = Skor terendah  
B = bobot

$$RS = \frac{4 - 1}{4}$$

**Tabel 4. Tingkat skala interval untuk melihat penerapan nilai syariah**

Nomor	Kategori	Interval
1	Kurang Baik	1,00-1,75
2	Cukup Baik	1,76-2,50
3	Baik	2,51-3,25
4	Sangat Baik	3,26-4,00

Sumber: Pardi (2017)

### 3.5 Definisi Operasional

Definisi operasional dalam penelitian ini yaitu:

1. Badan Usaha Milik Desa (BUMDes) adalah usaha desa yang memiliki program SKIM simpan pinjam dan perkreditan barang
2. Pelayan Sistem Syariah adalah pelayan oleh pengurus atau karyawan Badan Usaha Milik Desa (BUMDes) Syariah Sepakat Jaya
3. Profesional (*fatamah*) adalah pelayanan dengan maksimal, penuh komitmen, bersungguh-sungguh, tepat waktu, dan peduli pada nasabah.
4. Kesopanan (*tabligh*) adalah pelayanan dengan sifat tutur kata yang tepat, sopan, ramah
5. Jujur (*sidik*) adalah kesesuaian antara berita yang disampaikan dan fakta, antara fenomena dan yang diberitakan, serta bentuk dan substansi.

6. Amanah adalah pelayanan yang memiliki tanggung jawab dalam melaksanakan setiap tugas dan kewajiban
7. Tingkat penerapan nilai-nilai Syariah Nasabah adalah persepsi yang dirasakan nasabah setelah melakukan simpan pinjam dan kredit barang di BUMDes Syariah Sepakat Jaya
8. Simpan Pinjam dengan Sistem Syariah adalah proses menabung dan meminjam uang yang dilakukan nasabah di BUMDes Syariah Sepakat Jaya tanpa adanya unsur riba (bunga)
9. Perkreditan Barang dengan Sistem Syariah adalah proses pembelian alat tani secara kredit oleh nasabah yang didahului dengan kesepakatan awal (akada) antara nasabah dengan pengurus BUMDes Syariah Sepakat Jaya agar tidak merugikan salah satu pihak.