

Implementasi *Good Corporate Governance*(GCG) untuk Menciptakan Nilai Reputasi Baitul Maal Wal Tamwil (BMT) Melalui Manajemen Risiko Reputasi Dengan Strategi Kualitas Layanan Nasabah dan

Eris Dwi Retno
Erisdwiretno12@gmail.com

Abstrak

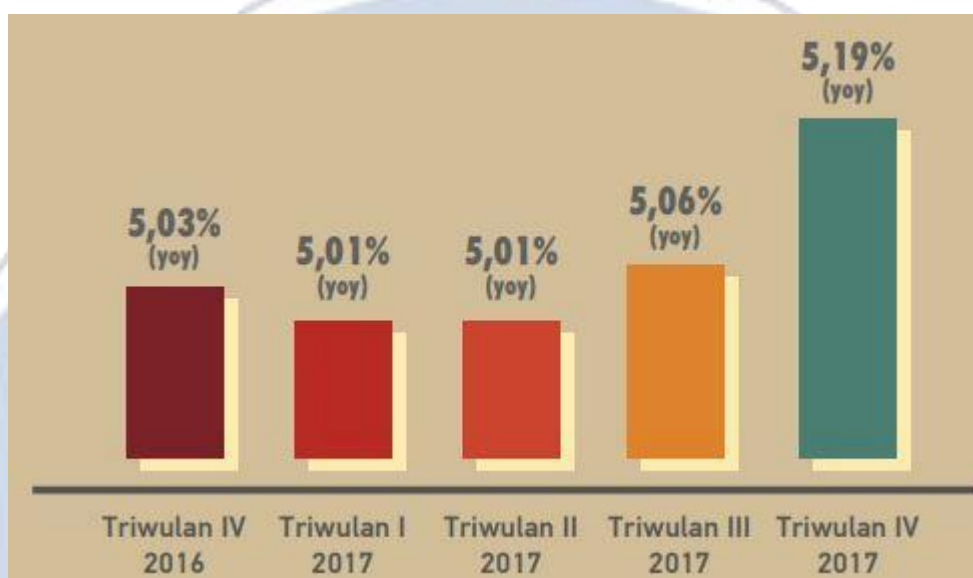
Pertumbuhan ekonomi Indonesia terus mengalami pertumbuhan dari tahun ketahunnya. Hal ini sebabkan sumbangan pendapatan negara dari beberapa sektor antara lain dari sektor ekonomi mikro yang bersumber dari usaha mikro kecil dan menengah atau UMKM. Tapi disisi lain permasalahan UMKM ini tidak ada habisnya salah satunya adalah masalah permodalan. Melihat dari permasalahan tersebut maka lembaga keuangan mikr syariah hadir untuk memberikan solusi bagi permasalahan tersebut salah satunya adalah *baitul maal wal tamwil* atau BMT. BMT sendiri hadir untuk menjawab segala permasalahan permodalan para pelaku UMKM. Meskipun kehadirannya dapat memberikan solusi bagi para pelaku UMKM tetapi disisi lain juga terdapat permasalahan dalam BMT itu sendiri salah satunya adalah nilai reputasi BMT itu sendiri pada masyarakat. Tingkat kepercayaan masyarakat akan BMT masih rendah oleh karena itu perlu sebuah solusi dan langkah langkah-langkah untuk mengatasi masalah tersebut. Salah satunya penerapan manajemen resiko reputasi dan menerapkan langkah langkah seperti implementasi pelayanan nasabah dan implementasi *Good Corporate Governance* (GCG)

Kata Kunci : *Baitul Maal Wal Tamwil, Manajemen Risiko Reputasi, Good Corporate Governance (GCG).*

Pendahuluan

Dalam artikel ini latar belakang yang ditulis karena adanya isu tentang pertumbuhan ekonomi dalam dasawarsa terakhir Indonesia yang mengalami peningkatan tetapi peningkatan tersebut tidak bisa dikatakan terlalu positif karena pertumbuhan ekonomi Indonesia bersifat fluktuatif artinya terdapat kenaikan dan penurunan setiap triwulannya. Hal ini dapat dibuktikan dengan data yang dihimpun

dari Bank Indonesia dengan judul kinerja ekonomi membaik dengan struktur yang lebih kuat. Dalam data tersebut dilaporkan bahwa total keseluruhan ekonomi Indonesia pada tahun 2017 tumbuh sebesar 5,07% selain itu dalam laporan tersebut juga dikatakan bahwa perekonomian Indonesia terus mengalami pertumbuhan positif (B. Indonesia, 2018). Dalam laporan tersebut juga dilaporkan mengenai grafik pertumbuhan ekonomi Indonesia setiap triwulannya, berikut ini pertumbuhan ekonomi Indonesia setiap triwulannya:



Dari data diatas dapat kita lihat bahwa dalam setiap triwulannya pertumbuhan ekonomi Indonesia mengalami penurunan dan kenaikan hal ini bisa dikatakan ekonomi Indonesia masih terbilang fluktuatif dan rentan akan penurunan ekonomi. Tetapi meskipun ekonomi Indonesia masih terbilang fluktuatif namun pertumbuhan ekonomi indonesia ini lebih baik dari pada negara lain dengan dibuktikan data yang dihimpun dari *world bank*. Sebagai contohnya adalah negara Malaysia pada tahun 2016 perekonomian tumbuh sebesar 4,2 % dan pada tahun 2015 perekonomian tumbuh sebesar 5,0 %. Negara negara maju juga mengalami penurunan perekonomian seperti China. Pada tahun 2016 perekonomian China tumbuh 6,7 % sedangkan tahun 2015 tumbuh sebesar 6,9 %. Hal serupa juga dikatakan oleh worldbank yang bersumber pada laporannya yang berjudul *Indonesia economic quarterly* yang diterbitkan pada tahun maret 2017, dalam laporan tersebut dikatakan bahwa ekonomi Indonesia tumbuh positif daripada tahun tahun sebelumnya seperti di tahun 2016

ekonomi tumbuh lebih baik dibandingkan dengan tahun 2015 yang tumbuh sebesar 4,9 % (Rozycki&Grace, 2017)

Disisi lain meskipun ekonomi indonesia mengalami peningkatan dan penurunan hal yang harus banyak disorot adalah sumber pendapatan negara karena pertumbuhan ekonomi Indonesia bisa tumbuh atau tidaknya didasari oleh sumber pendapatan negara. Indikator yang harus disikapi adalah sumber pendapatan ekonomi Indonesia yang utama masih didominasi oleh penerimaan dari pajak. Menurut data yang berjudul informasi apbn tahun 2018 yang diterbitkan kementerian keuangan menyatakan bahwa dominasi pajak terhadap pendapatan non pajak sebesar 85,4 persen sedangkan pendapatan non pajak adalah 14,5 % (Kementerian Keuangan Republik Indonesia, 2018). Hal ini akan mengakibatkan Indonesia akan mengalami ketergantungan secara terus menerus terhadap pendapatan pajak oleh karena itu perlu perlu solusi untuk mengatasi permasalahan tersebut salah satunya adalah mengoptimalkan pendapatan negara melalui pendapatan ekonomi mikro dengan bersumber pada usaha mikro kecil dan menengah (UMKM). Membahas mengenai peran UMKM bagi perekonomian Indonesia tentunya tidak akan ada habisnya. UMKM mempunyai peranan penting salah satunya adalah dengan banyak menyerap tenaga kerja sehingga goal dari penyerapan tenaga kerja tersebut yaitu nilai pengangguran menjadi berkurang dan ekonomi masyarakat akan ikut tumbuh (Wiliasih, 2013). Selain itu secara konteks luas melalui umkm ini pilar pilar ekonomi negara akan ikut terbangun juga selain itu melalui kiprahnya umkm dapat menopang perekonomian negara (Gunartin, 2017).

Namun masih terdapat masalah yang dialami oleh UMKM yang ada diindonesia. Masalah tersebutlah yang menyebabkan pertumbuhan UMKM tidak maksimal dan tidak dapat menyumbang pendapatan negara secara maksimal. Salah satunya adalah masalah pajak dimana pada sektor UMKM terdapat pajak yang dikenakan yaitu pajak penghasilan atau PPH hal ini justru akan memberatkan bagi para pelaku UMKM yang mempunyai penghasilan rendah oleh karena itu pemerintah menurunkan nilai tarif PPH yang sebelumnya sebesar 1 % menjadi 0,5 % (Sari, 2018). Akan tetapi permasalahan bukan hanya dari segi pajak yang berlaku bagi UMKM tetapi juga ada permasalahan klasik yang dialami oleh UMKM yaitu

permasalahan permodalan. Kita tahu bahwa masalah permodalan umkm ini tidak ada habisnya oleh karena itu perlu dicarikan sebuah solusi agar permasalahan ini dapat teratasi. Untuk mengatasi permasalahan tersebut maka lembaga keuangan mikro syariah muncul sebagai solusi untuk mengatasi permasalahan tersebut karena lembaga keuangan mikro syariah ini sangat bermanfaat sekali bagi permodalan umkm yang ada (Sulaeman, 2015).

Secara luas lembaga keuangan mikro syariah ini dapat menjadi solusi bagi pengentasan kemiskinan karena lembaga mikro syariah sendiri mempunyai dua fungsi yang melekat yaitu fungsi sosial dan fungsi bisnis dengan dua fungsi diatas bertujuan untuk membantu pemerintah selaku pihak yang berkuasa untuk mengatasi kemiskinan yang ada di negara ini (Oktafia, 2017). Namun permasalahan juga terdapat pada lembaga keuangan mikro syariah yaitu pada pertumbuhan *baitul maal wal tamwil* (BMT). Kita tahu bahwa pertumbuhan BMT ini tidak secepat pertumbuhan koperasi konvensional. Menurut data yang dihimpun dari otoritas jasa keuangan pada tahun 2018 yang berjudul laporan lembaga keuangan mikro kuartal I melaporkan jumlah koperasi konvensional yang terdaftar adalah mencapai 154 koperasi dan bmt yang terdaftar sebesar 39 (Keuangan, 2018). Hal ini terjadi karena reputasi BMT belum dikenal luas oleh masyarakat tidak seperti koperasi konvensional dan menjadi sebuah kewajiban karena koperasi konvensional jauh lebih pertama berdiri apabila dibandingkan dengan BMT. Oleh karena itu untuk meningkatkan pertumbuhan BMT maka perlu dibangun reputasi yang baik antara BMT dan nasabah.

Tinjauan Pustaka

1. Baitul Maal Wal Tamwil

BMT sendiri berasal dari kata Balai Unit Mandiri Terpadu atau dalam istilah bahasa arab disebut dengan *Baitul Maal Wal Tamwil* yang merupakan suatu lembaga keuangan mikro syariah yang menjalankan usahanya berdasarkan atau berprinsip pada nilai-nilai syariah. BMT dikenal masyarakat luas dengan sebutan sebagai lembaga keuangan mikro syariah yang fungsi utama BMT adalah melakukan penyaluran pembiayaan umkm tidak heran jika nasabah pembiayaan BMT untuk sektor lending adalah sebagian besar para pelaku umkm. Selain itu

melalui bmt dapat memberikan dampak positif bagi para nasabah karena melalui bmt ditanamkan nilai-nilai spiritual (Oktafia, 2014). Secara sistem operasional BMT dengan koperasi syariah tidak ada perbedaan sedangkan apabila ditinjau dari sudut badan hukum BMT dan koperasi syariah juga sama yaitu berbadan hukum koperasi dalam segala kegiatan operasional kedua lembaga keuangan tersebut (Yusar Sagara, 2016). Dalam perspektif hukum yang berlaku kedua lembaga keuangan ini dinaungi oleh Undang-Undang No 17 Tahun 2013 yang isinya menyatakan bahwa kedudukan BMT sama halnya dengan koperasi (Murdiana, 2016).

2. Risiko Reputasi

Risiko reputasi dapat diartikan sebagai suatu dampak terjadinya opini negatif dari nasabah kepada bank sehingga menyebabkan penurunan pendapatan nasabah atau akan terjadi pengeluaran biaya karena adanya gugatan dari nasabah (Ghozali, 2007). Terjadinya risiko ini disebabkan oleh publikasi yang negatif atau persepsi negatif dari nasabah terhadap kegiatan usaha suatu lembaga keuangan (Lesmana, 2007). Dalam Peraturan Bank Indonesia No. 13/23/PBI/2011 (B. Indonesia, 2011) dikatakan risiko reputasi adalah risiko yang muncul akibat adanya penurunan tingkat kepercayaan nasabah yang bersumber dari persepsi negatif dari nasabah terhadap bank.

Risiko reputasi berakibat pada kemampuan lembaga keuangan dalam pengembangan jaringan atau dalam pelaksanaan pelayanan customer menjadi terganggu, disamping itu juga dapat membawa kerugian finansial dalam lembaga keuangan. Kemungkinan risiko reputasi dapat muncul dalam seluruh kegiatan organisasi, termasuk ketika melakukan pelayanan pada *customer*.

3. Good Corporate Governance

Good Corporate Governance merupakan suatu sistem yang mengarahkan dan mengendalikan perusahaan yang memiliki tujuan untuk mencapai suatu ikatan yang berkesinambungan antara kuatnya wewenang yang dibutuhkan oleh perusahaan untuk menjamin kelangsungan kegiatan

usahanya dan pertanggungjawaban terhadap nasabah maupun pihak yang telah bekerja sama dengan lembaga keuangan tersebut (Agustia, 2013).

Mekanisme *Good Corporate Governance* ditandai dengan adanya kepemilikan institusional, kepemilikan manajemen, keberadaan komite audit dan komisaris independen. Kepemilikan institusional dan kepemilikan manajemen yang besar diyakini dapat membatasi perilaku manajer dalam melakukan manajemen laba. *Governance process* mencakup fungsi kepatuhan, penanganan benturan kepentingan, penerapan fungsi audit intern dan ekstern, penerapan manajemen risiko termasuk sistem pengendalian intern, penyediaan dana kepada pihak terkait dan dana besar, serta rencana strategis. Untuk mengimplementasikan *good governance corporate* maka harus dibuktikan dengan hal nyata seperti adanya keberadaan komite audit dan komisaris independen dalam suatu perusahaan juga terbukti efektif dalam mencegah praktik manajemen laba, karena keberadaan komite audit dan komisaris independen bertujuan untuk mengawasi jalannya kegiatan perusahaan dalam mencapai tujuan perusahaan.

Penelitian Terdahulu

Kadek krismaya dewi dan iga m asri dwijaputri (Dwijaputri, 2014) banyak membahas mengenai *Good Corporate Governance* yang banyak mempengaruhi apabila diterapkan dalam lembaga perkreditan desa. *Good Corporate Governace* yang bisa diterapkan pada lembaga tersebut adalah transparansi, akuntabilitas, responsibility, independency dan fairness. Oleh karena itu apabila hal ini diterapkan pada lembaga keuangan tersebut akan mempengaruhi lembaga keuangan tersebut dengan meningkatnya kepercayaan nasabah.

Meyta prytandani (Pritandhari, 2015) dalam penelitiannya yang berjudul analisis faktor yang mempengaruhi loyalitas pelanggan dan dampaknya terhadap keunggulan bersaing (studi pada BMT amanah ummah sukoharjo) menjelaskan mengenai faktor loyalitas nasabah terhadap keunggulan BMT yang ada di sukoharjo. Dalam penelitian tersebut dijelaskan bahwa faktor loyalitas nasabah adalah kualitas pelayanan nasabah, reputasi merk produk dan kepuasan pelanggan. Diantara beberapa

faktor ada beberapa faktor yang mempengaruhi yaitu kualitas layanan kepada para nasabah. Oleh karena itu kepuasan pelayanan nasabah ini dapat menjadi keunggulan bagi BMT untuk bersaing dengan BMT lainnya sehingga pada akhirnya dapat mempengaruhi kemajuan bagi bmt tersebut.

Wahibur rokhman (Rokhman, 2016) membahas mengenai kepuasan nasabah pembiayaan BMT. Dalam penelitian yang berjudul pengaruh biaya , angsuran dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pembiayaan BMT di kabupaten kodus tersebut dijelaskan bahwa kepuasan nasabah merupakan tujuan dari BMT tersebut. Selain itu dalam penelitian tersebut dijelaskan bahwa pengaruh layanan bmt akan mempengaruhi bagi reputasi BMT tersebut.

Muhammad iqbal fasa (Fasa, 2016) dalam manajemen risiko perbankan syariah diindonesia banyak membahas mengenai macam macam manajemen risiko yang ada di perbankan syariah seperti manajemen risiko pasar,likuiditas,pasar dan salah satunya adalah manajemen risiko reputasi. Dalam penelitian tersebut dikatakan bahwa apabila risiko reputasi ini tidak diantisipasi maka akan menimbulkan dampak negatif bagi lembaga keuangan tersebut seperti akan terjadi penarikan besar besaran dana pihak ketiga,masalah likuiditas akan timbul dan dampak terparahnya adalah lembaga keuangan tersebut akan ditutup oleh pihak otoritas terkait dan titik akhirnya adalah mengalami kebangkrutan.

Menurut thomas (Kaihatu, 2006) meneliti tentang kegagalan *Good Corporate Governance*,menurutnya kegagalan dalam penerapan *Good Corporate Governance* menyebabkan terjadinya krisis ekonomi di kawasan Asia dan Amerika Latin. Hal tersebut memberikan kejelasan tentang pentingnya *Good Corporate Governance* yang menjadi kunci dalam kesuksesan suatu lembaga agar dapat tumbuh dan berkembang serta mendatangkan keuntungan jangka panjang yang dapat memenangkan persaingan global. Dengan demikian pemahaman tersebut dapat memperkuat bahwa lembaga atau badan usaha yang dikelola belum benar.

Rendahnya kualitas *Good Corporate Governance* (GCG) lembaga-lembaga yang ada di indonesia akan mempengaruhi keadaan suatu lembaga bahkan dapat menjatuhkan lembaga tersebut. Untuk itu dilakukan berbagai upaya dalam meningkatkan nilai dari

suatu lembaga hingga mencapai angka yang tinggi yang nantinya akan berdampak pada tercapainya tujuan dari suatu lembaga. Dalam proses pemaksimalan nilai dipastikan akan adanya konflik yang bermuculan mengenai kepentingan antara pihak-pihak yang berkaitan dalam lembaga tersebut.

Metodelogi Penelitian

1. Pendekatan Penelitian

Pada penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian metode kualitatif dimana pada penelitian ini banyak mendeskripsikan tentang peran manajemen resiko reputasi dalam menciptakan prespektif positif masyarakat pada lembaga keuangan Baitul Maal Wa Tamwil (BMT). Metode kualitatif adalah suatu metode penelitian secara luas menggunakan pendekatan interpretatif dan kritis pada masalah-masalah sosial (Somantri, 2005). Dalam penelitian yang menggunakan metode kualitatif ini memusatkan dirinya pada keadaan atau perkara yang spesifik dengan secara subjektif melalui pendefinisian, metafora dan deskripsi pada perkara yang terjadi. Penelitian kualitatif melakukan saha dalam penjangkauan seluruh aspek yang hendak diteliti dari dunia social yang membentuk suatu objek penelitian yang sulit diangkat dan dibahas atau dideskripsikan melalui angka dalam pengukurannya. Oleh karena itu, penelitian kualitatif lebih bersifat sukar dipahami, yang dalam penelitiannya memiliki tujuan mencari makna yang sesungguhnya dan meminimalisir ketentuan bahkan bukti yang tidak nyata pada sebuah objek kajian.

2. Rancangan Penelitian

Sebelum penelitian ini dilakukan tentunya dibuat sebuah rancangan penelitian yang berguna untuk penelitian. Tahapan awal adalah mengidentifikasi permasalahan yang terjadi seperti bagaimana prespektif masyarakat terhadap BMT. Proses identifikasi ini didapatkan dari proses observasi pada objek tertentu. Objek observasi pada penelitian ini terdiri dari dua jenis yaitu BMT dan masyarakat. Setelah melakukan observasi maka hal selanjutnya adalah membaca penelitian dan referensi yang ada maka

ditemukanlah sumber permasalahan mengenai pengukuran tingkat reputasi BMT melalui resiko reputasi.

3. Objek Penelitian

Didalam penelitian tentunya dibutuhkan suatu objek penelitian yang berguna dalam kegiatan studi kasus. Menurut Spradley dalam (Sugiyono, 2014). Objek penelitian adalah situasi kondisi social yang terdiri dari beberapa unsur-unsur yaitu antara pelaku dan peristiwa alam yang dapat diamati. Oleh karena itu didalam penelitian ini mengenai permasalahan klasik yang dialami oleh umkm diindonesia.

4. Pengumpulan Data

Awal mula untuk mencari data yang diperlukan maka dibuatlah kerangka berpikir mengenai penelitian apa yang akan dilakukan dan objek yang akan diteliti. Dalam penelitian ini data dikumpulkan dari beberapa penelitian yang telah dilakukan dan data yang diterbitkan oleh lembaga instansi terkait seperti Ojk, Bank Indonesia dan lainnya.

5. Analisis Data

Pada penelitian ini menggunakan analisis data kualitatif yang artinya adalah menjelaskan mengenai data-data yang berasal dari sebuah penelitian. Tahapan selanjutnya adalah tahapan analisis data dan mulai mencari sumber permasalahan dan mencari solusi yang dapat ditawarkan.

Pembahasan

Pentingnya Manajemen Resiko Reputasi

Risiko didalam lembaga keuangan syariah merupakan suatu kejadian yang pasti akan terjadi dan sulit untuk diprediksi kapan akan saatnya terjadi dan bisa juga diprediksi. Hal yang disebabkan dari adanya risiko di lembaga keuangan syariah ini adalah pada sektor pendapatan maupun permodalan suatu lembaga keuangan syariah. Memang sudah menjadi tantangan sendiri bagi lembaga keuangan syariah dikarenakan risiko tersebut tidak akan dapat dihindari tapi dapat dikelola dan dikendalikan sehingga tidak akan menimbulkan dampak yang besar. Risiko ini harus dikelola dengan baik untuk memperkecil dampak kerugian yang akan terjadi. Oleh karena itu perlu adanya

manajemen resiko agar permasalahan diatas tidak terjadi. Lalu apa yang dimaksud dengan manajemen risiko, menurut undang undang republik Indonesia nomer 21 tahun 2008 tentang perbankan syariah (P. R. Indonesia, 2008) mengatakan bahwa manajemen risiko adalah rangkaian prosedur serta metodologi yang diterapkan oleh perbankan maupun lembaga keuangan syariah untuk mengidentifikasi, memantau, mengukur dan mengendalikan risiko yang timbul dari kegiatan usaha bank maupun lembaga keuangan bank. Dalam arti lain manajemen risiko dapat diartikan sebagai suatu proses dimana terdapat langkah pengukuran atau penilaian risiko dan cara pengembangan strategi pengolaanya. Strategi ini dapat berasal dari pemindahan risiko ke pihak lain atau dengan menghindari risiko dan mengurangi efek negatif dari risiko tersebut.

Salah satunya adalah manajemen risiko reputasi yang termasuk juga kedalam manajemen risiko perbankan syariah maupun lembaga keuangan syariah. Manajemen risiko reputasi sendiri dapat disimpulkan sebagai menurunnya tingkat kepercayaan nasabah kepada lembaga keuangan yang bersumber dari prespektif negatif yang muncul. Risiko ini sendiri tercipta atau timbul karena adanya pemberitaan negatif mengenai lembaga keuangan tersebut serta strategi lembaga keuangan tersebut yang kurang baik (Rianto, 2013). Menurut adiwarman karim (Karim, 2004) menyatakan bahwa dampak yang berpengaruh terhadap reputasi ini antara lain manajemen lembaga keuangan syariah, para pemegang saham, pelayanan yang telah disediakan, penerapan prinsip prinsip syariah dan yang terakhir adalah publikasi lembaga keuangan syariah. Risiko reputasi bisa dikatakan rendah apabila para pemangku kekuasaan pada lembaga keuangan tersebut memandang manajemen dengan nilai baik. Risiko reputasi juga bisa dikatakan rendah apabila pemegang saham dalam perusahaan tersebut mempunyai kekuatan. Sebaliknya suatu risiko akan menjadi tinggi apabila dalam pelayanan bersifat kurang baik. Oleh karena itu agar pelayanan menjadi baik dan risiko reputasi tidak menjadi tinggi maka penerapan prinsip syariah harus diimplementasikan secara konsekuen sehingga akan menimbulkan

publikasi yang positif ditengah masyarakat. Oleh karena itu tujuan adanya manajemen risiko reputasi adalah untuk mangantisipasi dan memperkecil dampak dampak kerugian dari resiko reputasi lembaga keuangan syariah.

Manajemen risiko reputasi ini juga perlu diterapkan dalam BMT dan merupakan keharusan untuk menerapkan manajemen ini. Ada beberapa faktor yang melatarbelakangi manajemen risiko ini harus diterapkan dalam BMT yaitu pertama adalah mengenai reputasi BMT pada masyarakat. Kita tahu bahwa reputasi BMT ini masih belum banyak dikenali oleh masyarakat hal ini wajar saja karena masyarakat lebih mengenali reputasi koperasi konvensional karena pendirian koperasi

konvensional jauh lebih terdahulu dibandingkan dengan BMT. Disisi lain yang melatarbelakangi harus diterapkannya manajemen risiko reputasi pada BMT disebabkan oleh rendahnya kepercayaan masyarakat pada BMT. Penelitian mengenai rendahnya tingkat kepercayaan masyarakat pada BMT telah banyak dipublikasikan salah satunya adalah penelitian yang berjudul analisa permasalahan baitul maal wal tamwil melalui pendekatan analytical network process (ANP) menyebutkan bahwa permasalahan BMT terbagi menjadi dua klasifikasi yaitu permasalahan internal maupun eksternal yang menyebutkan mengenai rendahnya kepercayaan masyarakat akan BMT di kota pekanbaru (Hamzah&Hamzah, 2016). Penelitian semacam ini sudah banyak dilakukan oleh para praktisi dan sudah seharusnya para pemegang kekuasaan pada BMT untuk menjadikan penelitian ini untuk melatarbelakangi penerapan manajemen risiko reputasi pada BMT yang dipimpinnya.

Selain itu dampak apabila manajemen risiko reputasi ini diterapkan adalah menambah prespektif baik BMT di masyarakat. Karena bagaimanapun juga masyarakat juga akan selektif memilih mana BMT yang tepat untuk diberi kepercayaan dalam penyimpanan dana mereka. Apabila manajemen risiko ini benar-benar diterapkan maka dampak secara luasnya adalah tingkat kepercayaan masyarakat akan BMT cenderung naik dan dampak yang dirasakan BMT lainnya adalah meningkatnya penanaman dana masyarakat pada BMT sehingga hal ini akan meningkatkan dari segi keuntungan BMT tersebut.

Publikasi yang baik akan tercipta pada BMT apabila menerapkan manajemen risiko reputasi ini sehingga pihak lembaga pemerintah atau lembaga lain akan lebih percaya untuk bekerjasama dengan BMT tersebut, begitupun dengan BMT tersebut akan terasa mudah apabila bekerja sama dengan pihak asing dikarenakan ada publikasi yang baik dari BMT tersebut.

Pelayanan Nasabah Dan Implementasi Good Corporate Governance Sebagai Nilai Tambah Reputasi Baitul Maal Wal Tamwil (BMT)

Dalam penerapan manajemen risiko reputasi output terakhir atau luaran yang dihasilkan adalah penciptaan prospektif positif dari para nasabah atau masyarakat sehingga harus ada langkah-langkah dalam penerapan manajemen risiko reputasi sehingga menciptakan nilai tambah terhadap reputasi BMT yang baik pada masyarakat. Nilai tambah tersebut dapat diciptakan melalui langkah-langkah yang dapat diimplementasikan antara lain yaitu pertama peningkatan layanan kepada para nasabah dan implementasi good corporate governance dalam lembaga keuangan BMT. Alasan mengapa layanan nasabah ini menjadi faktor terpenting dalam meningkatkan reputasi lembaga keuangan adalah karena layanan nasabah merupakan hal terpenting dalam yang mempengaruhi nilai kepuasan dan tingkat citra suatu lembaga keuangan (Satriyanti, 2012). Disisi lain melalui layanan nasabah ini sangat mempengaruhi bagi loyalitas nasabah suatu lembaga keuangan, loyalitas sendiri diartikan sebagai suatu sikap yang berpegang teguh untuk kembali membeli atau menggunakan produk atau jasa yang disukai di masa yang akan datang meski terdapat pengaruh dan situasi dalam pemasaran yang menyebabkan nasabah tersebut beralih kepada produk lain. Selain itu loyalitas juga dapat dipahami sebagai hubungan yang terjadi antara perilaku dan kepercayaan nasabah terhadap sebuah produk yang ada di lembaga keuangan syariah (Herianingrum, 2014).

Menurut Evrita (Azzahroh, 2017) menjelaskan mengenai pengaruh kualitas pelayanan nasabah sangat mempengaruhi terhadap loyalitas nasabah dan dapat digambarkan sebagai berikut:



Dari gambar diatas dijelaskan bahwa kualitas layanan lembaga keuangan yang diberikan oleh para karyawan lembaga keuangan tersebut sangat berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dari kepuasan nasabah tersebut akan mempengaruhi tingkat loyalitas nasabah. Oleh karena itu untuk meningkatkan tingkat loyalitas nasabah maka hal yang pertama yang harus diperhatikan adalah kualitas layanan nasabah oleh karena itu kualitas nasabah ini harus selalu diperhatikan oleh para staff karyawan disuatu lembaga keuangan.

Hal serupa harus juga diterapkan dalam BMT,sejatinya BMT harus meningkatkan kualitas layanan nasabah tersebut agar memberikan dampak positif bagi bmt tersebut. Semakin tinggi tingkat kualitas pelayanan nasabah maka akan memberikan dampak positif bagi BMT tersebut dalam bentuk loyalitas nasabah dan sebaliknya apabila tingkat pelayanan rendah maka tingkat loyalitas nasabah akan rendah juga (Welta, 2017). Oleh karena itu untuk menciptakan nilai reputasi maka hal pertama adalah mengimplementasikan kualitas layanan nasabah.

Selain menerapkan kualitas pelayanan nasabah maka ada solusi yang dapat dijadikan untuk menambah nilai reputasi BMT tersebut yaitu penerapan *Good Corporate Governance*. Alasan kenapa *Good Corporate Governance* harus diterapkan karena dalam pengaruh *Good Corporate Governance* ini dapat menjadikan BMT tersebut dapat bersaing dengan lembaga keuangan lainnya. Menurut renny (Basith, 2017) penerapan *Good Corporate Governance* ini dapat meningkatkan daya saing suatu lembaga. Oleh karena itu perlu untuk meningkatkan daya saing ini perlu diterapkan sistem *Good Corporate Governance* ini.

Tidak jarang dari pihak lembaga yang memiliki tujuan dan kepentingan berbeda antara pihak satu dengan pihak lainnya yang dinilai bertentangan dengan tujuan dan kepentingan dari lembaga tersebut. Pihak yang memiliki tujuan dan kepentingan yang berbeda dengan lembaga biasanya sering mengabaikan kepentingan lembaga yang dianggapnya kurang penting. Hal tersebut yang mengakibatkan rendahnya kualitas *Good Corporate Governance* pada suatu lembaga.

Kesimpulan

Sejatinya dalam periode terakhir ekonomi Indonesia tumbuh lebih baik dari tahun tahun sebelumnya hal ini didorong oleh adanya pemasukan pendapatan dari sektor ekonomi mikro yang bersumber dari UMKM. Selain itu melalui UMKM ini juga negara banyak mendapatkan manfaat dari adanya UMKM ini oleh karena itu perlu adanya penguatan dibidang UMKM salah satunya adalah masalah permodalan bagi para pelaku UMKM. Oleh karena itu *Baitul Maal Wal Tamwil* (BMT) hadir sebagai memberi solusi bagi para pelaku UMKM yang mengalami permasalahan permodalan ini. Tetapi disisi lain tingkat kepercayaan masyarakat akan BMT ini masih rendah hal ini dikarenakan reputasi BMT kurang banyak dikenal oleh masyarakat. Untuk menambah nilai reputasi dari BMT itu sendiri maka perlu diterapkan manajemen risiko reputasi dan membuat langkah langkah agar tercipta sebuah nilai reputasi yang baik dalam masyarakat dan untuk meminimalisir risiko reputasi tersebut. Langkah langkah tersebut berupa peningkatan kualitas layanan nasabah yang berdampak bagi loyalitas nasabah yang tinggi juga implementasi nilai nilai *Good Corporate Governance* sehingga dari penerapan tersebut berdampak bagi profesionalitas BMT tersebut.

Daftra Pustaka

- Agustia, D. (2013). Pengaruh Faktor Good Corporate Governance , Free Cash Flow , dan Leverage Terhadap Manajemen Laba. *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan*, 15(1), 27–42. <https://doi.org/10.9744/jak.15.1.27-42>
- Azzahroh, M. Z. P. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam*, 3(1), 26–38.
- Basith, R. O. (2017). Implementasi Good Corporate Governance Pada Pondok Pesantren Sebagai Upaya Peningkatan Daya Saing. *Jurnal Ekonomi Islam*, 8(1), 71–86.
- Budiono, A. (2017). Penerapan Prinsip Syariah Pada Lembaga Keuangan Syariah. *Jurnal Law and Justice*, 2(1), 54–65.
- Dwijaputri, K. K. D. M. A. (2014). Pengaruh Penerapan Prinsip-Prinsip GCG Pada Kinerja Keuangan Lembaga Perkreditan Desa Kabupaten Gianyar Provinsi Bali. *Jurnal Akuntansi*, 8(1), 70–82.
- Fasa, M. I. (2016). Manajemen Risiko Perbankan Syariah Di Indonesia. *Jurnal Studi Ekonomi Dan Bisnis Islam*, 1(2), 36–53.
- Ghozali, I. (2007). *Manajemen Risiko Perbankan* (Semarang). Pusat Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gunartin. (2017). Penguatan UMKM Sebagai Pilar Membangun Ekonomi Bangsa. *Jurnal Hukum Dan Bisnis*, 1(5), 59–74.
- Hamzah&Hamzah, Z. R. (2016). Analisa Permasalahan Baitul Maal Wat Tamwil (BMT) melalui Pendekatan Analytical Network Process (ANP). *Jurnal Al-Hikmah*, 13(1), 18– 29.
- Herawaty, W. I. G. (2010). Pengaruh Mekanisme Good Corporate Governance, Independensi Auditor, Kualitas Audit Dan Faktor Lainnya Terhadap Manajemen Laba. *Jurnal Bisnis Dan Akuntansi*, 12(1), 53–68.

Herianingrum, R. P. P. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Bank BRI Syariah Surabaya. *Jurnal Ekonomi*, 1(9), 622–635.

Indonesia, B. Penerapan Manajemen Resiko Bagi Bank Umum Syariah Dan Unit Usaha Syariah (2011).

Indonesia, B. (2018). *Kinerja Ekonomi Membaik dengan Struktur yang Lebih Kuat*. Jakarta. Retrieved from <https://www.bi.go.id/id/lip/.../Pertumbuhan-Ekonomi-2018.pdf>

Indonesia, P. R. Undang-Undang Republik Indonesia No 21 Tentang Perbankan Syariah (2008).

Kaihatu, T. S. (2006). Good Corporate Governance dan Penerapannya di Indonesia. *Jurnal Ekonomi Manajemen*, 8(1), 1–9.

Karim, A. (2004). *Bank Islam Analisis Fiqih dan Keuangan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

Kementerian Keuangan Republik Indonesia. (2018). *Informasi APBN 2018*. Jakarta. Retrieved from <https://www.kemenkeu.go.id/media/6552/informasi-apbn-2018.pdf>

Keuangan, O. J. (2018). *Statistik Lembaga Keuangan Mikro Indonesia Kuartal I*. Jakarta. Retrieved from <https://www.ojk.go.id/id/kanal/iknb/data-dan-statistik/statistik-lkm/default.aspx>

Lesmana, I. (2007). Risiko Strategik, Risiko Legal, Risiko Kepatuhan Dan Risiko Reputasi Dalam Industri Perbankan Di Indonesia. *Jurnal Ekonomi Keuangan*, 2(1), 21–22.

Murdiana. (2016). Menggagas Payung Hukum Baitul Maal Wal Tamwil (BMT) Sebagai Koperasi Syariah Dalam Bingkai Ius Constituendum. *Jurnal Penelitian*, 2(1), 271–294.

- Nurhasanah, S. (2018). Akuntabilitas Laporan Keuangan Lembaga Amil Zakat Dalam Memaksimalkan Potensi Zakat. *Jurnal Ilmu Akuntansi*, 11(2), 327–348. <https://doi.org/10.15408/akt.v11i2.8826>
- Oktafia, R. (2014). Peranan Baitul Maal Wal Tamwil (BMT) Terhadap Upaya Perbaikan Moral Masyarakat Di Kawasan Dolly Surabaya. *Jurnal An-Nisbah*, 01(01), 120–137.
- Oktafia, R. (2017). Percepatan Pertumbuhan Usaha Mikro, Kecil Dan Menengah (UMKM) Melalui Perkuatan Lembaga Keuangan Mikro Syariah (LKMS) Di Jawa Timur. *Jurnal Ekonomi Islam*, 03(110), 85–92.
- Pritandhari, M. (2015). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan Dan Dampaknya Terhadap Keunggulan Bersaing (Studi Pada BMT Amanah Ummah Sukoharjo). *Jurnal Pendidikan Ekonomi*, 3(1), 50–60.
- Rianto, B. (2013). *Manajemen Risiko Perbankan Syariah di Indonesia*. Jakarta: Salemba Empat.
- Rokhman, W. (2016). Pengaruh Biaya , Angsuran dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pembiayaan BMT di Kabupaten Kudus. *Jurnal Iqtishadia*, 9(2), 326–351.
- Rozycki&Grace. (2017). *Indonesia Economic Quarterly. American Surgeon* (Vol. 78). Indonesia. <https://doi.org/10.1055/s-0031-1278273>
- Sari, R. (2018). Kebijakan Insentif Pajak Bagi Usaha Mikro, Kecil dan Menengah. *Jurnal Ekonomi Dan Kebijakan*, 10(12), 19–24.
- Satriyanti, E. O. (2012). Pengaruh Kualitas Layanan, Kepuasan Nasabah Dan Citra Bank Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Muamalat. *Jurnal of Business and Banking*, 2(2), 171–184.

- Sholahuddin. (2011). Pemulihan Keuangan Lembaga Keuangan Mikro Syariah (BMT) Paska Bencana Alam Di Kabupaten Klaten. *Jurnal Penelitian*, 3(1), 1–14.
- Somantri, G. R. (2005). Memahami Metode Kualitatif. *Jurnal Sosial Humaniora*, 9(2), 57– 65.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sulaeman, S. (2015). Analisis Manfaat Lembaga Keuangan Berbentuk Koperasi (Ksp / Usp). *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 2(9), 74–83.
- Welta, F. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Baitul Maal Wal Tamwil (BMT) Surya Barokah. *Jurnal Islamic Economic*, 12(2), 129–148.
- Wiliasih, L. A. P. E. A. (2013). Akses UMKM Terhadap Pembiayaan Mikro Syariah dan Dampaknya Terhadap Perkembangan Usaha : Kasus BMT Tadbirul Ummah , Kabupaten Bogor. *Jurnal Al-Muzara'ah*, 1(1), 56–67.
- Yusar Sagara, M. A. P. (2016). Penguatan Ekonomi Kerakyatan Melalui Baitul Mal Tanwil (Bmt) Sebagai Balai Usaha Mandiri Rakyat Terpadu (Bumrt). *Social Science Education Journal*, 3(1), 81–91.
<https://doi.org/10.15408/sd.v3i1.4178>.Permalink/DOI