

Analisis Etika Bisnis Pada BMT Mitra Umat: Ketidakmampuan Membayar Tabungan Nasabah Sebagai Bentuk Pelanggaran Kepercayaan

*Herni Nursetiana¹, Najma Azima², Amalina Zulfa³, Afrida Tsania⁴, Dwi Novaria Misidawati⁵, Putri Prasetya Islami⁶

^{1,2,3,4,5} Universitas Islam Negeri K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan

⁶ Universitas Muhammadiyah Pekajangan Pekalongan

*Email: herni.nursetiana@mhs.uingusdur.ac.id

Received: 20/03/2025	Revised: 29/04/2025	Accepted: 02/05/2025	Published: 03/05/2025
----------------------	---------------------	----------------------	-----------------------

Abstract

This research aims to analyse BMT Mitra Umat's inability to pay customers' savings as a form of violation of business ethics, especially the principles of honesty, responsibility, justice, and integrity in Islamic financial institutions. The research uses a qualitative descriptive method with a literature study approach, based on the analysis of Islamic business ethics theory and the concept of customer trust. The results showed that BMT Mitra Umat's inability to fulfil its savings payment obligations had a serious impact on the decline in customer trust and damage to the institution's reputation. This violation of the basic principles of business ethics worsens customer loyalty and potentially threatens the sustainability of the institution's operations. This research recommends the need for increased transparency, improved risk management, financial education to customers, and strengthened internal controls to restore public trust and ensure the sustainability of BMT as a trustworthy Islamic financial institution.

Keywords: Islamic Business Ethics; BMT Mitra Umat; Customer Trust; Inability to Pay

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis ketidakmampuan BMT Mitra Umat dalam membayar tabungan nasabah sebagai bentuk pelanggaran etika bisnis, khususnya terhadap prinsip kejujuran, tanggung jawab, keadilan, dan integritas dalam lembaga keuangan syariah. Penelitian menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan pendekatan studi literatur, berdasarkan analisis teori etika bisnis Islam dan konsep kepercayaan nasabah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ketidakmampuan BMT Mitra Umat memenuhi kewajiban pembayaran tabungan berdampak serius pada menurunnya kepercayaan nasabah dan rusaknya reputasi lembaga. Pelanggaran terhadap prinsip dasar etika bisnis ini memperburuk loyalitas nasabah dan berpotensi mengancam keberlanjutan operasional lembaga. Penelitian ini merekomendasikan perlunya peningkatan transparansi, perbaikan manajemen risiko, edukasi keuangan kepada nasabah, dan penguatan pengawasan internal untuk mengembalikan kepercayaan publik dan memastikan keberlangsungan BMT sebagai lembaga keuangan syariah yang amanah..

Kata Kunci: Etika Bisnis; BMT Mitra Umat; Kepercayaan Nasabah; Ketidakmampuan Membayar

PENDAHULUAN

Dalam era globalisasi dan perkembangan industri keuangan yang pesat, lembaga keuangan mikro seperti Baitul Maal wa Tamwil (BMT) memainkan peran penting dalam pemberdayaan ekonomi umat, khususnya di sektor usaha kecil dan menengah. Islam yang mencakup nilai-nilai kejujuran, keadilan, pemerataan (Ritonga, 2019), tanggung jawab, dan amanah dalam setiap aktivitasnya. Kepercayaan nasabah menjadi aset utama bagi keberlangsungan operasional BMT. Kepercayaan (trust) merupakan aset utama bagi keberlangsungan operasional BMT. Dalam lembaga keuangan, kepercayaan nasabah bukan hanya mencakup keamanan dana yang disimpan, melainkan juga mencerminkan keyakinan bahwa pengelolaan keuangan dilakukan secara adil, transparan (Hutubessy et al., 2024), dan sesuai dengan syariat Islam.

BMT Mitra Umat, sebagai salah satu lembaga keuangan mikro, memiliki tanggung jawab untuk menjaga kepercayaan nasabahnya melalui praktik bisnis yang etis. Namun, dalam beberapa kasus terdapat laporan mengenai ketidakmampuan BMT Mitra Umat dalam membayar tabungan nasabah yang menimbulkan pertanyaan serius mengenai etika bisnis yang diterapkan. Hal ini menunjukkan adanya potensi pelanggaran terhadap prinsip-prinsip dasar etika bisnis Islam yang seharusnya menjadi landasan utama dalam setiap aktivitas bisnis BMT. Ketidakmampuan ini tidak hanya berdampak pada kondisi finansial nasabah, tetapi juga dapat merusak reputasi BMT (Hasyim & Hasyim, 2024) sebagai lembaga yang seharusnya menjadi solusi keuangan bagi masyarakat. Dalam konteks ini, analisis etika bisnis menjadi sangat penting untuk memahami bagaimana keputusan manajerial dan kebijakan operasional BMT Mitra Umat dapat mempengaruhi kepercayaan nasabah. Kasus ketidakmampuan BMT Mitra Umat dalam membayar tabungan nasabah merupakan persoalan serius yang mencerminkan pelanggaran terhadap prinsip dasar kepercayaan dalam lembaga keuangan syariah. Dalam perspektif Islam, kepercayaan (trust) adalah pilar utama dalam setiap transaksi keuangan, sebagaimana dinyatakan oleh bahwa kepercayaan (Hermawati, 2023) dan kepuasan (Juniwati & Rivanda, 2023) merupakan faktor yang paling berpengaruh terhadap loyalitas nasabah. Ketidaktahuan dapat melemahkan kepercayaan karena nasabah menjadi tidak yakin terhadap ketersediaan, keandalan, dan keamanan layanan perbankan (Maulana & Fitriana, 2023).

Kondisi ini tidak hanya merugikan nasabah secara finansial, tetapi juga menggerus keyakinan masyarakat terhadap profesionalisme dan akuntabilitas lembaga keuangan syariah. Ketidakmampuan memenuhi kewajiban pembayaran tabungan menimbulkan kekhawatiran kolektif akan risiko berulangnya kegagalan serupa di masa depan. Di sisi lain, ketidakmampuan membayar tabungan juga berdampak negatif terhadap reputasi lembaga. Reputasi lembaga keuangan syariah sangat bergantung pada persepsi masyarakat mengenai kejujuran, integritas, dan komitmen terhadap prinsip syariah. Integritas dan reputasi yang baik dapat mempertahankan kepercayaan pelanggan dan pemangku kepentingan lainnya (Budianto, 2023). Selain itu, transparansi informasi menjadi faktor mitigasi penting dalam mencegah penurunan kepercayaan. Lembaga keuangan syariah harus menjaga integritas dalam setiap keputusan dan transaksi yang dilakukan (Ulya & Banyumas, 2024) untuk mempertahankan loyalitas nasabah, terutama dalam situasi krisis keuangan. Dalam konteks BMT Mitra Umat, penerapan prinsip keterbukaan dan komunikasi proaktif kepada nasabah menjadi langkah strategis untuk membangun kembali kepercayaan yang telah terkikis akibat insiden ketidakmampuan pembayaran.

Penelitian mengenai penerapan etika bisnis Islam dalam operasional Baitul Maal wat Tamwil (BMT) telah banyak dilakukan. Studi oleh (Azmil Futihatul Rizqiyah & Yuliani, 2022) menunjukkan bahwa penerapan lima prinsip dasar etika bisnis Islam, yakni kejujuran, keadilan, tanggung jawab, amanah, dan kebajikan, berpengaruh signifikan terhadap peningkatan kualitas kerja pegawai di BMT UGT Sidogiri Jombang. Hal ini mengindikasikan bahwa penerapan etika bisnis tidak hanya memperbaiki kinerja internal, tetapi juga memperkuat hubungan kepercayaan dengan nasabah. Selanjutnya, penelitian yang dilakukan (Sulasih et al., 2024) di BMT Dana Mentari Muhammadiyah Purwokerto menyoroti pentingnya etika bisnis dalam komunikasi pemasaran produk simpanan SIMBAKOTA. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa dengan mengedepankan prinsip keadilan dan kejujuran dalam promosi produk, tingkat kepercayaan dan loyalitas nasabah dapat meningkat secara signifikan, memperkuat fondasi keberlanjutan lembaga.

Adapun penelitian oleh (Fahrudi et al., 2021) di BMT Bina Insan Mandiri Tuban menggarisbawahi pentingnya strategi penerapan pemahaman mendalam terhadap etika bisnis syariah. Penelitian ini menunjukkan bahwa peningkatan pemahaman etika bisnis di kalangan pengelola BMT mampu mengurangi risiko konflik dengan nasabah serta meningkatkan kepercayaan dalam pengelolaan dana simpanan. Terakhir, penelitian oleh (Azmil Futihatul Rizqiyah et al., 2021) tentang pengelolaan koperasi syariah menegaskan bahwa penerapan prinsip kejujuran, tanggung jawab, dan keterbukaan menjadi kunci utama dalam menjaga keberlanjutan lembaga keuangan berbasis syariah. Penelitian ini relevan dalam konteks ketidakmampuan BMT membayar tabungan nasabah, yang dapat dipandang sebagai bentuk pelanggaran terhadap prinsip-prinsip dasar etika bisnis Islam, sekaligus berpotensi merusak fondasi kepercayaan yang telah dibangun. Berdasarkan penelitian-penelitian terdahulu tersebut, dapat disimpulkan bahwa penerapan etika bisnis Islam memiliki peran penting dalam membangun dan mempertahankan kepercayaan nasabah terhadap BMT. Ketidakmampuan BMT Mitra Umat dalam memenuhi kewajiban pembayaran tabungan nasabah, sebagaimana diangkat dalam artikel ini, merupakan persoalan serius yang mencerminkan lemahnya penerapan prinsip etika bisnis Islam, serta perlu dianalisis lebih lanjut untuk mendapatkan solusi yang tepat.

Penelitian ini difokuskan pada tiga permasalahan utama yang perlu dianalisis lebih lanjut. Pertama, bagaimana ketidakmampuan BMT Mitra Umat dalam membayar tabungan nasabah dapat dianggap sebagai bentuk pelanggaran terhadap prinsip-prinsip dasar etika bisnis Islam, khususnya nilai amanah, keadilan, dan kejujuran yang menjadi fondasi utama dalam pengelolaan keuangan syariah. Kedua, penelitian ini ingin mengkaji dampak dari ketidakmampuan tersebut terhadap tingkat kepercayaan nasabah dan reputasi BMT sebagai lembaga keuangan mikro berbasis syariah, mengingat kepercayaan adalah aset utama yang menopang kelangsungan operasional lembaga keuangan. Ketiga, penelitian ini juga bertujuan untuk mengevaluasi bagaimana penerapan prinsip transparansi, keadilan, dan tanggung jawab sosial di lingkungan BMT Mitra Umat dapat menjadi strategi preventif untuk mengurangi potensi pelanggaran etika, khususnya terkait pembayaran tabungan nasabah. Dengan mengkaji ketiga aspek tersebut, diharapkan penelitian ini dapat memberikan kontribusi dalam perbaikan praktik bisnis syariah dan penguatan kepercayaan publik terhadap lembaga keuangan mikro Islam, sekaligus memperkuat legitimasi dan keberlanjutan lembaga keuangan mikro syariah di Indonesia.

LANDASAN TEORI

Etika Bisnis Islam

Etika bisnis Islam merupakan seperangkat prinsip moral yang diterapkan dalam kegiatan bisnis, yang bersumber dari Al-Qur'an dan Hadis, dengan menekankan nilai-nilai seperti kejujuran, tanggung jawab, keadilan, dan integritas. Menurut Al-Ghazali dalam (Sopingi, 2014), seorang pedagang tidak seharusnya hanya berfokus pada keuntungan duniawi, tetapi juga harus memikirkan kehidupan akhirat. Jika hanya berorientasi pada keuntungan duniawi, usaha yang dijalankan akan sia-sia. Oleh karena itu, seorang yang bijak disarankan untuk menjaga dua hal yang paling penting dalam hidup, yaitu agama dan kegiatan bisnis yang sesuai dengan syariat Islam. Dalam pandangan Al-Ghazali, bisnis tidak hanya sebagai aktivitas ekonomi semata, tetapi juga sebagai bentuk ibadah yang harus diatur dengan etika dan prinsip-prinsip tauhid.

Al-Ghazali membagi etika bisnis menjadi tujuh prinsip dasar. Prinsip-prinsip tersebut meliputi niat yang benar dalam berbisnis, menjadikan kegiatan bisnis sebagai bagian dari fardhu kifayah, memperhatikan tidak hanya keberhasilan di pasar dunia tetapi juga di pasar akhirat, selalu mengingat Allah dalam setiap aktivitas bisnis, tidak terjebak dalam ambisi untuk memperoleh keuntungan semata, menghindari hal-hal yang syubhat dan haram, serta melakukan introspeksi untuk menghindari kerugian bagi pihak lain. Tujuan dari prinsip-prinsip ini adalah agar pelaku bisnis tidak terjerumus dalam praktik yang curang dan zalim serta menjaga keberkahan dalam usaha yang dijalankan (Sopingi, 2014).

Selain itu, (Sopingi, 2014) juga membahas etika transaksi yang baik menurut Al-Ghazali, yang mencakup pengambilan keuntungan yang wajar tanpa melakukan penipuan, tidak menyulitkan pihak yang lemah dalam transaksi, berbuat baik dalam menagih dan membayar utang, membatalkan transaksi jika salah satu pihak merasa dirugikan, serta memberikan kelonggaran pembayaran kepada orang yang membutuhkan. Etika-etika ini penting untuk memastikan keseimbangan antara hak dan kewajiban dalam transaksi, serta menciptakan keadilan sosial dan menjaga keharmonisan hubungan antar individu.

Dalam konteks kasus BMT Mitra Umat, ketidakmampuan koperasi tersebut dalam memenuhi hak nasabah untuk menarik dana tabungan mereka merupakan pelanggaran terhadap prinsip-prinsip etika bisnis Islam, terutama terkait dengan amanah dan keadilan. Menurut Al-Ghazali dalam (Sopingi, 2014), menjaga amanah dan bertanggung jawab atas hak-hak orang lain adalah kewajiban utama dalam bermuamalah. Ketika lembaga keuangan gagal menjalankan amanah tersebut, hal itu dapat merusak kepercayaan masyarakat dan menimbulkan dampak negatif, sebagaimana yang terjadi dalam kasus ini.

Kepercayaan

Kepercayaan merupakan komponen yang sangat penting dalam interaksi bisnis terkhusus pada hubungan antara lembaga keuangan dan nasabah. Dalam (Mayer, 1995) kepercayaan didefinisikan *"Willingness of a party to be vulnerable to the actions of another party based on the expectation that the other will perform a particular action important to the trustor, irrespective of the ability to monitor or control that other party"*. Yang berarti, ketika seseorang memiliki kepercayaan, itu berarti mereka rela mengambil risiko dengan berbagi informasi penting kepada orang lain. Walaupun ia tidak bisa melihat atau mengendalikan orang tersebut. Menurut (Indriani et al., 2024) Kepercayaan konsumen adalah keyakinan yang berkaitan dengan produk, layanan, atau merek yang memiliki kemampuan secara signifikan mempengaruhi keputusan konsumen untuk membeli, mengembalikan, atau merekomendasikan suatu produk atau layanan.

Dalam konteks lembaga keuangan syariah seperti BMT, Nasabah memastikan bahwa dananya ditangani secara integritas dan dapat dikembalikan sesuai dengan permintaan.

Menurut (Mishkin & Frederic, 2004) manual adalah *"Without trust, the financial system collapses, because the very business of banking is fundamentally about taking deposits and lending out based on the promise of repayment"*. Yang artinya tanpa kepercayaan, sistem keuangan akan gagal karena aspek fundamental dari industri perbankan adalah menerima simpanan dan memberikan saran berdasarkan asumsi bahwa uang akan dikembalikan. Ketidakmampuan BMT Mitra Umat untuk mengembalikan dana tabungan milik nasabah merupakan sebuah pelanggaran terhadap kepercayaan.

Kepercayaan amat sangat berpengaruh dalam sebuah bisnis, dan apabila kepercayaan tersebut rusak, akan sangat sulit untuk diperbaiki. Ketika kehilangan sebuah kepercayaan, tentunya hal ini dapat menimbulkan berbagai permasalahan baru seperti berhubungan dengan hukum, merusak nama baik dan membuat pelanggan pergi (Velasquez & Manuel, 2012). Dalam penelitian yang dilakukan oleh (Fitriani et al., 2024) bahwa Kepercayaan memiliki dampak positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, yang artinya elemen terpenting yang mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah kepercayaan.

Pada hal ini, ketika BMT Mitra Umat gagal memenuhi hak nasabah, bukan saja melanggar kesepakatan yang dibangun dengan nasabah, tetapi juga pelanggaran etika yang dalam, yaitu pelanggaran kepercayaan, yang merupakan pilar utama hubungan bisnis.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam artikel ini adalah deskriptif kualitatif dengan pendekatan studi literatur. Metode deskriptif kualitatif bertujuan untuk menggambarkan fenomena secara sistematis dan mendalam tanpa melakukan manipulasi terhadap variabel yang diteliti. Menurut (Sugiyono, 2019 dalam Maulida, 2022), penelitian ini berlandaskan pada filsafat postpositivisme dan digunakan untuk meneliti objek dengan kondisi alamiah di mana peneliti adalah instrumen kunci. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk memahami fenomena manusia secara mendalam dengan menggali pengalaman, sikap, dan pandangan individu dalam konteks sosialnya.

Selain itu, penelitian ini juga menerapkan metode studi literatur sebagai teknik pengumpulan data. Studi literatur merupakan serangkaian kegiatan yang berkenaan dengan metode pengumpulan data pustaka, membaca dan mencatat, serta mengolah bahan penelitian. Menurut (Sarwono, 2006, dalam Munib & Wulandari, 2021), studi literatur adalah pengkajian data dari berbagai buku referensi serta hasil penelitian sebelumnya yang relevan dengan topik yang sedang diteliti. Metode ini digunakan untuk mengumpulkan informasi yang mendalam dan menyeluruh dengan menelaah berbagai sumber tertulis yang relevan, sehingga dapat memperkuat landasan teori dan konteks penelitian yang dilakukan. Melalui studi literatur, peneliti dapat memperoleh pemahaman yang lebih luas tentang teori-teori yang ada, serta menemukan kesenjangan pengetahuan yang dapat dijadikan dasar untuk penelitian lebih lanjut (Yam, 2024).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Profil dan Kasus BMT Mitra Umat Pekalongan

KSPPS BMT Mitra Umat merupakan sebuah koperasi yang bergerak pada bidang simpan pinjam dan juga pembiayaan syariah, koperasi ini didirikan sejak tanggal 21 Mei 1995 dan disahkan di tanggal 21 November 1995. Koperasi ini memiliki beberapa kantor cabang, diantaranya yaitu cabang Krapyak, cabang Panjang, cabang Tirto, cabang Karanganyar dan cabang Wiradesa. Sedangkan kantor pusat berlokasi di JL. Wahidin

No.59, Noyontaan Pekalongan Timur, Kota Pekalongan, Jawa Tengah. Dalam (Arif, 2022) Kota Pekalongan menjadi tempat pengembangan operasional yang pertama. Setelah selesainya proses eksistensi dan pengembangan, BMT Mitra Umat mengambil keputusan untuk menambah ruang operasional di wilayah nasional Indonesia.

KSPPS BMT Mitra Umat didirikan atas inisiatif sekelompok pemuda dari berbagai kecamatan di kota Pekalongan yang memiliki semangat untuk menghilangkan rentenir atau bank tongol di masyarakat yang sangat menjerat ekonomi. Sehingga mereka mengerucutkan pada Lembaga Keuangan Mikro yang berbasis Syariah. Secara tidak sengaja, pada tahun 1995 konsep Baitul Maal wa Tamwil sedang menjadi konsep hangat yang dikembangkan oleh ICMi yang dimana memiliki kecenderungan yang sangat tepat untuk mengemukakan kelembagaan tersebut dalam menyaingi bank tongol.

BMT Mitra umat tentunya memiliki beberapa pelayanan dalam hal simpanan, diantaranya ada Simpanan Serba Guna, Simpanan Fitri, Simpanan Mitra Sahabat, Simpanan Wisata Mitra Umat, Simpanan Giat Menabung, Simpanan Anak Shaleh, dan Simpanan Cendikia. Sedangkan untuk pembiayaannya yaitu ada pembiayaan Mudharabah, Musyarakah dan Murabahah.

Namun, pada tahun 2024 BMT Mitra Umat sempat menghadapi sejumlah permasalahan, berdasarkan dari *detik.com/jateng* sejumlah nasabah dikabarkan menggeruduk Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah (KSPPS) Baitul Maal wat Tamwil (BMT) Mitra Umat di Jalan Dr Wahidin, Kota Pekalongan pada tanggal 1 April 2024.

Para nasabah meminta uang yang selama ini disimpan di koperasi tersebut bisa segera dicairkan. Mereka meminta pihak koperasi bertanggungjawab untuk mengembalikan uang mereka. Salah satu dari mereka juga mengaku dipersulit oleh pihak koperasi ketika ingin mengambil sebagian uang mereka. Namun kasus KSPPS BMT Mitra Umat belum juga usai, dikutip dari *pekalongankota.go.id* permasalahan ini masih berlanjut hingga 10 juli 2024, Permasalahan ini menjadi fokus utama Rapat Paripurna Pemerintah Kota Pekalongan bekerja sama dengan anggota Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) di Ruang Paripurna. Menurut Achmad Afzan Arslan Djunaid, Kota Pekalongan, banyak sekali orang yang memiliki pertanyaan tentang Mitra Umat. “*Ketika kita menjual aset Mitra Umat, kita membutuhkan waktu yang lama*” sebut Aaf. Masih belum ada hasil, tetapi sudah ditawarkan kepada peserta dan calon mereka untuk dibayar dengan set yang disebutkan di atas.

Aksi protes para nasabah berlanjut hingga 18 November 2024, dalam *pekalongankota.co.id* tertulis bahwa banyak nasabah BMT Mitra Umat Pekalongan menyuarakan hak mereka di gedung DPRD Kota Pekalongan. Monumen Juang menjadi titik awal dimulainya aksi demo dan berakhir di Gedung DPRD. M Azmi dan jajaranya menjadi perwakilan untuk melakukan audiensi dengan nasabah.

Menurut audiensi yang disebutkan diatas, para nasabah yang menjadi korban meminta supaya DPRD dapat memfasilitasi permasalahan yang mereka alami, sebab uang yang mereka simpan di BMT Mitra Umat tak kunjung dapat dicairkan dari akhir Ramadhan hingga sekarang. Banyak dari mereka memamerkan aksinya salah satunya dengan membentangkan spanduk tentang beberapa tuntutan agar tabungan atau simpanan mereka bisa dicairkan. Terlebih, salah seorang pengurus BMT tersebut saat ini telah menjadi anggota DPRD Kota Pekalongan.

Berbagai upaya dan langkah telah ditempuh, namun hingga saat ini belum menemukan solusi. Terkait dengan kepemilikan aset BMT, pihaknya sudah berkomunikasi dengan Dindagkop-UKM dengan jajaran Pemerintah Provinsi Jawa

Tengah dan DPR RI bahwa, persoalan yang terjadi di BMT Mitra Umat tidak terbatas pada Kota Pekalongan, nasabah mereka juga ada yang berdomisili diluar Pekalongan. Pihaknya berkomitmen akan membahas hal ini hingga ke BMT Mitra Umat nasabah korban, memberikan solusi dan penjelasan spesifik dengan mendapatkan hak-haknya mereka sebagai nasabah.

Sebaliknya, Ketua Asosiasi Nasabah Korban BMT Mitra Ukum, Dede Jumentoro, menjelaskan dalam aksi tersebut bahwa nasabah mengajukan beberapa tuntutan. Pertama, ini menginformasikan hak mereka atas pengembalian dana tabungan yang belum juga dapat dicairkan. Tindakan ini dilakukan sebagai bentuk kecemasan dan ketidakpuasan atas lambatnya penanganan perkara oleh pihak-pihak terkait.

Tuntutan selanjutnya, banyak nasabah khususnya yang berasal dari paguyuban mendesak DPRD Kota Pekalongan untuk mendirikan Panitia Khusus (Pansus) dalam rangka memantau dan mencari solusi dalam permasalahan ini. Diharapkan pembentukan pansus menjadi langkah nyata DPRD dalam mendemonstrasikan kepedulian dan keberpihakan terkait masyarakat yang bertikai. Selain itu, DPRD Kota Pekalongan diimbau untuk menyurati DPR RI dalam rangka memberikan rapat dengar pendapat, Presiden diimbau untuk memberikan solusi atas kasus ini, dan Menteri Koperasi diimbau untuk membantu penyelesaian kasus ini.

DPRD berharap masalah ini dapat dituntaskan dan nasabah mendapatkan haknya. Jika terdapat unsur pidana, diharapkan proses penyelidikan dan penyidikan berjalan dengan baik melalui kolaborasi dengan pihak kepolisian. DPRD juga akan terus menjalin komunikasi dan koordinasi dengan pihak kepolisian dan Pengadilan Negeri Pekalongan untuk memastikan kasus ini dikawal hingga tuntas.

Di kutip dalam (Nabila et al., 2022) bahwa KSPPS BMT Mitra Umat Pekalongan Cabang Krapyak tidak memaksakan sanksi apapun pada nasabah yang membayar menunda membayar angsuran. Dalam konteks sanksi upaya pemberian ini, ada ketentuan yang telah ditetapkan, yaitu Fatwa DSN-MUI No. 17/2000. Artinya, jika KSPPS BMT Mitra Umat Pekalongan Cabang Krapyak menawarkan sanksi yang berkaitan dengan nasabah yang layak secara finansial sekaligus mematuhi ketentuan pembayaran namun menunda bahkan enggan membayar tagihannya. Permasalahan tersebut menunjukkan kurangnya ketegasan koperasi dalam menangani angsuran bermasalah. Kondisi ini mengindikasikan bahwa regulasi yang diterapkan oleh BMT Mitra Umat Pekalongan masih belum cukup ketat, sehingga berpotensi menimbulkan bias dalam pengelolaan pembiayaan, hal ini juga menjadi salah satu faktor pendorong terjadinya permasalahan uang nasabah tidak dapat dicairkan, karena peraturan dan regulasi dari pihak koperasi yang tidak ketat.

Pelanggaran Terhadap Prinsip Etika Bisnis

Kasus Ketidakmampuan BMT Mitra Umat dalam membayar Tabungan nasabah merupakan pelanggaran serius terhadap prinsip-prinsip etika bisnis yang seharusnya menjadi landasan kegiatan usaha lembaga keuangan Islam. Prinsip-prinsip tersebut tidak hanya bersifat normatif, tetapi juga merupakan indikator utama untuk menjaga kepercayaan masyarakat, memastikan transaksi yang adil, dan membangun hubungan yang berkelanjutan antara lembaga keuangan dengan nasabahnya. Kasus yang terjadi pada BMT Mitra Umat ini menunjukkan adanya pelanggaran terhadap prinsip-prinsip etika bisnis:

1. Prinsip Kejujuran (Honesty)

Prinsip kejujuran mengharuskan semua perusahaan untuk menyampaikan informasi yang benar, akurat, dan tidak bias, terutama yang menyangkut

dana publik antara perusahaan dengan pihak yang berkepentingan (Amalia et al., 2024). Dalam kasus BMT Mitra Umat, ketidakmampuan lembaga dalam mengembalikan tabungan nasabah memunculkan dugaan bahwa lembaga tersebut tidak sepenuhnya jujur dalam menyampaikan kondisi keuangannya kepada masyarakat. BMT Mitra Umat diduga tidak transparan dalam mengelola dana nasabah, terbukti dari tidak adanya kejelasan mengenai status dana dan alasan pasti mengapa tabungan tidak bisa dicairkan. Kurangnya transparansi dan penjelasan yang jelas kepada nasabah menandakan pelanggaran terhadap prinsip kejujuran.

Kejujuran tidak hanya dilihat sebagai aspek moral, tetapi juga merupakan bagian dari nilai-nilai Syariah yang harus dijunjung tinggi. Kegiatan penipuan menggerogoti kepercayaan publik, yang merupakan aset terpenting industri keuangan berbasis Syariah. Ketika kepercayaan hilang, akan sulit bagi suatu organisasi untuk pulih dan berfungsi secara optimal.

2. Prinsip Tanggung Jawab (Responsibility)

BMT sebagai lembaga pengelola dana umat memiliki tanggung jawab besar untuk menjaga dan mengelola dana dengan amanah. BMT gagal memenuhi tanggung jawab utamanya, yaitu menjaga dan mengembalikan dana simpanan nasabah sesuai perjanjian. Dimana hal ini merupakan pengingkaran terhadap amanah yang telah diberikan oleh nasabah. Kurangnya solusi konkret dan lambatnya pemrosesan kasus, sehingga memaksa klien berjuang sendirian selama berbulan-bulan untuk menegakkan hak-haknya. Dalam etika bisnis Islam, tanggung jawab sangat ditekankan sebagai bentuk pertanggungjawaban moral dan sosial lembaga keuangan kepada masyarakat.

Sebagai lembaga berbasis syariah, pengelolaan keuangan seharusnya dilakukan secara profesional dan sesuai prinsip *fiduciary duty*, yaitu tanggung jawab atas nama kepercayaan yang diberikan oleh pihak lain. Kegagalan dalam menunaikan tanggung jawab ini menunjukkan bahwa manajemen tidak menjalankan perannya secara optimal, yang akhirnya merugikan masyarakat yang telah mempercayakan dananya untuk dikelola sesuai dengan prinsip-prinsip syariah.

3. Prinsip Keadilan (Fairness)

Ketidakmampuan BMT dalam mengembalikan dana secara adil kepada seluruh nasabah menimbulkan ketidakadilan, terutama bagi nasabah kecil yang sangat bergantung pada tabungannya untuk kebutuhan sehari-hari. Ketidakadilan yang dilakukan oleh lembaga keuangan syariah tidak hanya melanggar prinsip etika bisnis, tetapi juga menciderai prinsip keadilan sosial dalam Islam. BMT seharusnya mengedepankan prinsip musyawarah dalam menyelesaikan konflik, memberikan kejelasan atas posisi keuangan, dan menyusun skema penyelesaian yang adil bagi seluruh pihak. Perlakuan yang tidak adil ini menimbulkan kerugian finansial dan psikologis bagi para nasabah, serta menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga keuangan syariah. Jika hanya nasabah yang menanggung kerugian tanpa kejelasan, maka lembaga telah menciptakan ketimpangan yang tidak sejalan dengan misi sosial ekonomi Islam.

4. Prinsip Integritas (Integrity)

Integritas menuntut individu dan organisasi untuk konsisten antara apa yang dikatakan dan apa yang dilakukan yang tidak menyimpang dengan prinsip yang sesuai (Eprianti et al., 2020). Dalam kasus BMT Mitra Umat, kesenjangan antara janji layanan pengelolaan dana yang andal dan kenyataan di lapangan merupakan bukti lemahnya integritas institusi. Ketika lembaga masih mempromosikan layanan simpanan yang aman padahal dalam kondisi gagal bayar, maka hal ini bukan hanya pelanggaran etika, tetapi juga berpotensi menimbulkan permasalahan hukum. Ketika integritas manajemen dipertanyakan, maka seluruh sistem menjadi rapuh, dan kepercayaan masyarakat sulit dibangun kembali.

Dampak Terhadap Kepercayaan Nasabah

Kepercayaan nasabah merupakan faktor penting yang mendorong loyalitas dan keterikatan mereka terhadap lembaga keuangan, khususnya lembaga keuangan syariah seperti BMT Mitra Umat. Dalam konteks ini, ketika nasabah merasa bahwa lembaga tidak dapat memenuhi kewajibannya, yaitu pembayaran tabungan, hal tersebut dapat merusak fondasi kepercayaan yang telah dibangun antara nasabah dan lembaga, yang pada akhirnya akan mengurangi tingkat loyalitas nasabah. Ketidakmampuan lembaga keuangan untuk memenuhi kewajibannya dapat mengakibatkan kerusakan pada reputasi mereka di pasar.

Reputasi yang baik sangat penting untuk mengurangi risiko yang dirasakan nasabah dan meningkatkan komitmen mereka terhadap lembaga. Lembaga yang dikenal dapat dipercaya untuk memenuhi komitmen finansialnya akan membuat nasabah merasa aman dan lebih cenderung berinvestasi serta menyimpan dana mereka. Sebaliknya, jika lembaga gagal memenuhi ekspektasi tersebut, reputasi mereka akan terpengaruh, yang dalam jangka panjang dapat merugikan daya tarik produk dan layanan mereka.

Dampak dari pelanggaran kepercayaan ini tidak hanya terbatas pada hubungan langsung antara lembaga dan nasabah, tetapi juga dapat merusak pembangunan kepercayaan yang telah dibangun selama ini. Kepercayaan nasabah dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk perilaku lembaga dalam memenuhi janji dan transparansi operasional mereka. Dalam kasus BMT Mitra Umat, ketidakmampuan untuk membayar tabungan nasabah menimbulkan perasaan kehilangan kepercayaan, yang memengaruhi loyalitas nasabah. Hal ini menunjukkan bahwa kegagalan lembaga dalam memenuhi kewajiban mereka dapat menyebabkan nasabah beralih ke lembaga lain yang dianggap lebih dapat diandalkan.

Selain itu, dalam era digital saat ini, informasi mengenai ketidakpuasan nasabah dengan cepat tersebar melalui media sosial, yang dapat memperburuk reputasi lembaga. lembaga yang bertanggung jawab harus berusaha keras untuk menjaga dan memenuhi kepercayaan nasabah mereka. Dalam konteks ini, transparansi dalam pengelolaan keuangan sangat penting untuk memulihkan kepercayaan nasabah yang hilang.

Pentingnya literasi keuangan juga berkontribusi dalam membangun kepercayaan nasabah. Pemahaman nasabah yang lebih baik terhadap produk keuangan syariah dapat memperkuat kepercayaan mereka terhadap lembaga, bahkan dalam situasi sulit. Oleh karena itu, BMT Mitra Umat perlu fokus pada pendidikan dan penyuluhan nasabah mengenai produk-produk mereka untuk memperkuat hubungan dengan nasabah.

Secara keseluruhan, ketidakmampuan BMT Mitra Umat dalam memenuhi kewajiban pembayaran tabungan nasabah berpotensi merusak kepercayaan nasabah yang telah terbangun. Untuk memulihkan kepercayaan tersebut, lembaga harus memperhatikan

transparansi, komunikasi yang baik, dan penyuluhan yang mendalam tentang produk mereka. Tindakan ini akan membantu BMT Mitra Umat memperbaiki hubungan dengan nasabah dan meningkatkan loyalitas mereka dalam jangka panjang.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, ketidakmampuan BMT Mitra Umat dalam membayar tabungan nasabah terbukti merupakan pelanggaran prinsip-prinsip dasar etika bisnis, khususnya prinsip kejujuran, tanggung jawab, keadilan, dan integritas yang secara langsung merusak kepercayaan nasabah dan reputasi lembaga keuangan syariah tersebut. Ketidakmampuan ini tidak hanya berdampak finansial bagi nasabah, tetapi juga menimbulkan krisis kepercayaan yang berpotensi berpengaruh jangka panjang terhadap eksistensi lembaga. Penelitian ini menyarankan agar lembaga keuangan syariah memperkuat penerapan prinsip transparansi, memperbaiki manajemen risiko, meningkatkan literasi keuangan kepada nasabah, serta membangun mekanisme pengawasan internal yang lebih ketat guna mencegah kejadian serupa. Untuk penelitian selanjutnya, disarankan untuk melakukan studi lapangan langsung terhadap persepsi nasabah dan analisis kinerja manajerial dalam kasus kegagalan pembayaran, agar diperoleh gambaran yang lebih komprehensif terkait faktor-faktor penyebab lemahnya penerapan etika bisnis dalam lembaga keuangan mikro syariah.

DAFTAR PUSTAKA

- Amalia, L., Rahmaningtyas, N. F., & Sarpini. (2024). Prinsip dan Kode Etik Dalam Bisnis. *Jurnal Ekonomi, Bisnis Dan Manajemen (EBISMEN)*, 3(4). <https://doi.org/10.59407/jdedte.v1i1.463>
- Arif, B. (2022). *PENGUATAN MENTALITAS KARYAWAN DALAM MENGHADAPI PERENCANAAN PERUBAHAN ORGANISASI DARI WILAYAH OPERASIONAL PROVINSI KEPADA NASIONAL (Penelitian Kualitatif Studi Kasus pada Lembaga Keuangan Mikro Syari'ah BMT Mitra Umat Pekalongan)*. 36.
- Atika Fitriani, Hasibuan, S., Wijaya, M., & Agustawan Agustawan. (2024). Kajian Literature: Pengaruh Etika Bisnis Terhadap Kepercayaan Dan Kepuasan Konsumen. *CEMERLANG : Jurnal Manajemen Dan Ekonomi Bisnis*, 4(2), 1–11. <https://doi.org/10.55606/cemerlang.v4i2.2591>
- Azmil Futihatul Rizqiyah, & Yuliani, Y. (2022). Implementasi Etika Bisnis Islam Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Di Bmt Ugt Sidogiri Cabang Jombang. *Jurnal Asy-Syarikah: Jurnal Lembaga Keuangan, Ekonomi Dan Bisnis Islam*, 4(1), 38–53. <https://doi.org/10.47435/asy-syarikah.v4i1.811>
- Azmil Futihatul Rizqiyah, Yuliani, Y., Sulasih, S., Novandari, W., Setyanto, R. P., Fahrudi, E., Istiqomah, N. H., Aula, P. E. C., Syahrul, H., & Wahyuni. (2021). Penerapan Etika Bisnis Islam dalam Pengelolaan Koperasi Syariah. *Miftah : Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam*, 47(1), 17–21. <https://doi.org/10.47435/asy-syarikah.v4i1.811>
- Budianto, E. W. H. (2023). Pemetaan Penelitian Risiko Operasional Pada Industri Keuangan Syariah Dan Konvensional: Studi Bibliometrik Vosviewer Dan Literature Review. *Ekonomi Islam*, 14(2), 158–174. <https://doi.org/10.22236/jei.v14i2.11121>
- Eprianti, Y., Rabeta, Y., & Octavian, A. (2020). Analisis Kinerja Petugas Lembaga Perasyarakatan Narkotika Kelas IIA Lubuklinggau. *Jurnal EMBA*, 8(4).

- <https://doi.org/10.1097/00003246-198008000-00005>
- Fahrudi, E., Istiqomah, N. H., & Aula, P. E. C. (2021). Analisis Strategi Penerapan Pemahaman Etika Bisnis Islam Terhadap Tingkat Kinerja Karyawan Pada BMT Bina Insan Mandiri (BIM) Tuban. *JIB-Jurnal Perbankan Syariah*, 01(1), 17–21.
- Hasna Lutfi Indriani, Ulviana Agustina, Ulya Triana Dahar, & Agustiawan Agustiawan. (2024). Peran Etika Bisnis Terhadap Kepercayaan Konsumen. *Jurnal Rimba : Riset Ilmu Manajemen Bisnis Dan Akuntansi*, 2(2), 173–184. <https://doi.org/10.61132/rimba.v2i2.716>
- Hasyim, U., & Hasyim, U. (2024). *Analisa Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keterlambatan Pembayaran pada Manajemen Keuangan BMT Muamalah Syariah Tebuireng*. 2(9), 97–107.
- Hermawati, A. (2023). Pengaruh Penanganan Keluhan, Komunikasi Pemasaran dan Kepercayaan terhadap Loyalitas (Literature Review Manajemen Pemasaran). *Jurnal Manajemen Dan Pemasaran Digital*, 1(1), 14–28. <https://doi.org/10.38035/jmpd.v1i1.18>
- Hutubessy, E. O., Melmambessy, S., & Gomies, S. J. (2024). *Pengaruh Kepercayaan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Harapan BCA Cabang Ambon*. 3(1), 249–257.
- Juniwati, E. H., & Rivanda, A. K. (2023). What Drives Experiential Loyalty Towards the Islamic Banks ? Evidence From Indonesia. *Advanced International Journal of Business, Entrepreneurship and SMEs*, 5(16), 15–25. <https://doi.org/10.35631/aijbes.516002>
- Maulana, L., & Fitriana, N. (2023). Analisis Dampak Insiden BSI Eror Dan Dugaan Hacking Bank Syariah Indonesia (BSI) Terhadap Kepercayaan Dan Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia Di Kabupaten Subang. *Jurnal Ilmu Islam*, 7(3), 1755–1768.
- Maulida, S. (2022). Analisis Pelaksanaan Standard Operating Procedure Pelayanan Operasional Dimasa Pandemi Covid-19 Pada Bank Bjb Cabang Kota Sukabumi. *Jurnal INTELEKTIVA*, 3(11), 1–12.
- Mayer. (1995). An Integrative Model of Organizational Trust Author (s): Roger C . Mayer , James H . Davis and F . David Schoorman Published by : Academy of Management Stable URL : <http://www.jstor.com/stable/258792> REFERENCES Linked references are available on JSTOR f. *Academy of Management Review*, 20(3), 709–734.
- Mishkin, & Frederic, S. (2004). *The Economics of Money, Banking, and Financial Markets* (7th ed.).
- Munib, A., & Wulandari, F. (2021). Studi Literatur: Efektivitas Model Kooperatif Tipe Course Review Horay Dalam Pembelajaran IPA Di Sekolah Dasar. *Jurnal Pendidikan Dasar Nusantara*, 7(1), 160–172. <https://doi.org/10.29407/jpdn.v7i1.16154>
- Nabila, N., Jalaludin, A., & Pratami, B. D. (2022). Penyelesaian Pembiayaan Murabahah yang Bermasalah (KSPPS BMT Mitra Umat Pekalongan Cabang Krapyak). *Elhisbah*, 02.
- Ritonga, H. (2019). Peranan Baitul Maal Wat Tamwil dalam PemberdayaanUsaha Mikro Kecil Menengah Amanah Ummah Surabaya. *Yurisprudencia: Jurnal Hukum Ekonomi*, 5(1), 72–94.
- Sopingi, I. (2014). ETIKA BISNIS MENURUT AL-GHAZALI: TELAAH KITAB IHYA' ' ULUM AL-DIN. *IQTISHODUNA*, 10(2), 142–148.

<https://doi.org/10.18860/iq.v10i2.3223>

- Sulasih, S., Novandari, W., & Setyanto, R. P. (2024). Analisis Penerapan Etika Bisnis Islam Dalam Komunikasi Pemasaran Produk Simpanan Simbakota di BMT Dana Mentari Muhammadiyah Purwokerto. *Miftah : Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam*, 2(1), 1–17. <https://doi.org/10.61231/miftah.v2i1.213>
- Ulya, D., & Banyumas, K. (2024). *Teori Etika dan Penerapan Etika Bisnis di Lembaga Keuangan Berbasis Syariah Ethical Theory and Application of Business Ethics in Sharia-Based Financial Institutions*. 1.
- Velasquez, & Manuel, G. (2012). *Business Ethics: Concepts and Case* (7th ed.).
- Yam, J. H. (2024). Kajian Penelitian: Tinjauan Literatur Sebagai Metode Penelitian. *Jurnal Empire*, 4(1), 61–70.