

الباب الأول

المقدمة

أ. خلفية البحث

إندونيسيا دولة نامية ولديها منطقة تحتل المرتبة ١٥ في العالم. استناداً إلى بيانات من وكالة الإحصاء المركزية (BPS)، بلغ عدد سكان إندونيسيا في عام ٢٠١٨ ٢٥٦ مليون نسمة، هذا بالتأكيد سوف يعطي التأثير في مختلف القطاعات، أحدها القطاع المالي. مع العدد الكبير من الناس، ستزداد الحاجة إلى استخدام الخدمات المالية. و تتمكن من تحقيق ذلك، ساعدت الحكومة الإندونيسية في تقدم وتقديم الخدمات المالية إلى كل من الخدمات المالية المملوكة للحكومة والخدمات المالية الخاصة. المؤسسات المالية في اندونيسيا لها دور مهم في حياة الناس. يتمثل الدور الاستراتيجي للمؤسسات المالية في كونها هيئة قادرة على جمع الأموال وتوصيلها إلى المجتمع المحلي وإجراء التمويل والتأمين وغير ذلك من المعاملات. هناك العديد من الخدمات المالية في إندونيسيا، بما في ذلك البنوك، (Bank) ومكاتب الرهونات، وتعاونيات الادخار والقروض، وتمويل التنمية، وأسواق رأس المال، وشركات التأمين، وأيضاً بيت المال و التمويل.

يعتبر بيت المال والتمويل أحد أشكال المؤسسات المالية الشرعية غير المصرفية التي تطورت في إندونيسيا. يسمى بيت المال والتمويل بمركز الأعمال المستقلة المتكاملة التي تدار أنشطة أعمالها على أساس نظام الشريعة (مبادئ الشريعة) والمدرجة في (KJKS)، وبالتحديد التعاونيات الخدمات

المالية الشريعة.^١ تشير بيت المال والتمويل في القيام بأنشطتها التجارية إلى القانون رقم ٢٥ لعام ١٩٩٢ المتعلق بالتعاونيات واللوائح الحكومية رقم ٩ لعام ١٩٩٥ بشأن تنفيذ أعمال التوفير والقروض من جانب التعاونيات التي تنص على أن التعاونيات يمكنها جمع الأموال وتوجيهها من خلال أنشطة الإدخار والقروض التجارية ولأعضاء التعاونيات المعنية أو التعاونيات الأخرى وأعضائها. وبالإضافة إلى ذلك، تشمل وظائف بيت المال والتمويل جهود جمع الزكاة، الصدقات، والأوقاف، وغيرها من مصادر التمويل الأخرى الاجتماعية.^٢ وقد ارتفع تطوُّر بيت المال والتمويل في إندونيسيا من سنة إلى أخرى، كما ذكر Joelarso، الرئيس العام لمجلس قيادة جمعية بيت المال والتمويل الإندونيسية، «حتى نهاية عام ٢٠١٥ كان هناك ٤٥٠٠ بيت المال والتمويل يقفون في إندونيسيا مع ٣,٧ مليون شخص». مجموع أصولها يصل إلى ١٦ تريليون، يديرها حوالي ٢٠ ألف شخص.

تعمل بيت المال والتمويل بنظام تقاسم العوائد كبديل للربا. الربا في الإسلام غير مسموح به. لأن الربا محظور في الإسلام. واحد من المحظورات على الربا مكتوبة في القرآن سورة الروم: (وَمَا آتَيْتُمْ مِّن رِّبَاً لِّيَرْبُوَ فِي أَمْوَالِ النَّاسِ فَلَا يَرْبُوَ عِنْدَ اللَّهِ وَمَا آتَيْتُمْ مِّن زَكَاةٍ تُرِيدُونَ وَجْهَ اللَّهِ فَأُولَئِكَ هُمُ الْمُضْعِفُونَ (الروم: ٣٩)). هذا هو الاعتبار بالنسبة لمعظم الناس للتحويل إلى المؤسسات المالية القائمة على الشريعة مثل بيت المال والتمويل، بحيث تكون المعاملات التي يقوم بها المجتمع أو المستهلكين وفقا للأحكام الإسلامية أو وفقا لما هو موجود في التعاليم الإسلامية وخاصة بالنسبة للأشخاص الذين

¹ Muhammad Ridwan, (Yogyakarta: UII Press, 2004).

²

يحتضن بالدين الإسلام. و بهذا، بيت المال والتمويل هي مؤسسة مالية بديلة يمكنها توفير حلول للمشاكل المالية التي يواجهها المجتمع. ومن المتوقع الآن عدد كبير من بيت المال والتمويل لمساعدة الناس على تحسين مستوى معيشتهم. كمؤسسة مالية شريعة، بيت المال والتمويل أيضا مقياس لتقدم البلد، لأن الدولة أكبر، كلما زاد دور المؤسسات المالية التي يمكن التغلب على المشاكل الاقتصادية والتنمية الاقتصادية للشعب في البلاد.

إن رؤية غالبية الناس في إندونيسيا هم من المسلمين، فإن وجود بيت المال والتمويل أمر مهم للمجتمع، لأن بيت المال والتمويل تعمل بالشريعة الإسلامية، لذا فإن المستهلكين من خلفيات متنوعة ومستويات دينية مختلفة يؤدون اهتماماً كبيراً في استخدام الخدمات المالية، وخاصة المستهلكين الذين يلتزمون بالإسلام بثقة يجب أن يستند المرتفع (التدين) لكل ما يفعله على التعاليم الإسلامية أو الشريعة الإسلامية³. الموقف الديني هو الشرط الموجود في الشخص الذي يشجعه على التصرف وفقاً لمستوى طاعته للدين والقيام بنشاط وفقاً لأحكام الدين، وفقاً لأوامر الله من أجل الحصول على سعادته. بحيث أنه في هذه الحالة يمكن لعامل الدين أن يؤثر على مواقف المستهلكين في استخدام الخدمات المالية مثل تعاونيات بيت المال والتمويل.

في فونوروكو، جاوى الشرقية يطلق إحدى التعاونيات اسم بيت المال والتمويل Beringharjo، الذي يقع في Gatot Kaca Pakunden. تأسست بيت المال والتمويل Beringharjo في عام ١٩٩٤ ولها العديد من الفروع في مختلف المناطق و مبني على نظام الشريعة وفقاً للوائح وزارة التعاونيات

³ Djamaludin Ancok، (Yogyakarta: Pustaka Pelajar، 1994).

والمؤسسات الصغيرة والمتوسطة في جمهورية إندونيسيا. في عام ٢٠١٥، صنفت بيت المال والتمويل Beringharjo ١٠٠ أكبر تعاونيات في إندونيسيا من قبل وزارة التعاونيات والشركات الصغيرة والمتوسطة. بالإضافة إلى ذلك، حصلت بيت المال والتمويل Beringharjo أيضًا على جائزة كأفضل مؤسسة مالية في فونوروكو منحها جامعة دار السلام كونتور (UNIDA) في عام ٢٠١٩. تقوم بيت المال والتمويل Beringharjo بحماية عملائها بشكل ضمني، أي أن بيت المال والتمويل تقوم بالإشراف والتوجيه بشكل فعال، يتم إنشاء أنشطة الحماية من خلال الإشراف والتوجيه الفعالين اللذين تقوم به بيت المال والتمويل Beringharjo المركزي، من أجل الحفاظ على استمرارية بيت المال والتمويل وتجنب الإفلاس، كما يطبق المدير مبدأ التحوطي وتطبيق الحد الأقصى للإقراض. كل ذلك يتم من أجل توفير الحماية للعملاء. هذا العامل قادر على توفير ثقة المستهلك كعميل في استخدام خدمات بيت المال والتمويل Beringharjo. بالإضافة إلى ذلك، فإن العوامل الأخرى التي يتم أخذها في الاعتبار عند استخدام الخدمات المالية للشريعة في بيت المال والتمويل Beringharjo هي عوامل داخلية مثل الدين (التدين) التي تعمل كمبادئ توجيهية قبل استخدام الخدمة المالية.

من الخلفية المذكورة أعلاه، مما يجعل الباحث المهتم في إجراء البحث مع عنوان "تحليل تأثير التدين والثقة على قرارات الزبون باستخدام الخدمات المالية الشريعة (دراسات الحالة في بيت المال والتمويل Beringharjo فرع فونوروكو)".

ب. تحديد المسألة

إستنادا إلى تحديد المسألة المذكورة أعلاه، فإن صياغة خطوط البحث هي كما يلي:

١. هل يؤثر عامل التدبير على قرار العميل باستخدام الخدمات المالية لشركة بيت المال والتمويل Beringharjo فونوروكو؟
٢. هل يؤثر عامل الثقة على قرار العميل باستخدام الخدمات المالية لشركة بيت المال والتمويل Beringharjo فونوروكو؟
٣. ما هي العوامل الأكثر تأثيراً على قرار العميل باستخدام الخدمات المالية لشركة بيت المال والتمويل Beringharjo فونوروكو؟

ت. أهداف البحث

وأهداف من هذا البحث هو:

١. لتحليل تأثير التدبير على قرارات العملاء باستخدام الخدمات المالية بيت المال والتمويل Beringharjo فونوروكو.
٢. لتحليل تأثير الثقة على قرارات العملاء باستخدام الخدمات المالية بيت المال والتمويل Beringharjo فونوروكو.
٣. لتحليل العوامل الأكثر تأثيراً على قرار العميل باستخدام الخدمات المالية لشركة بيت المال والتمويل Beringharjo فونوروكو.

ث. الأهمية البحث

١. الأهمية للنظري

تشرح هذه الدراسة العوامل التي تؤثر على عملية أخذ بيت المال والتمويل Beringharjo لاستخدام الخدمات المالية. لذلك يمكن استخدام النتائج كمراجع في مجال التسويق. ويمكن استخدامها لتطبيق النظريات على المشكلات التي تحدث في مؤسسة المالية الشرعية.

٢. الأهمية العملي

يمكن استخدام نتائج الدراسة كمواد لتحليل المؤسسات التي لها مصلحة في تحسين جودة المؤسسات لتصبح مؤسسات مالية شرعية تتمتع بمزايا تنافسية.

٣. الأهمية في المستقبل

هذه الدراسة هي خلفية محدودة لنطاق البحث، أي تحليل علاقة التدين والثقة علي قرار استخدام الخدمات المالية الشريعة، دراسات حالة في فرع بيت المال والتمويل Beringharjo فونوروكو. وبالتالي الحاجة لمزيد من الدراسات لوضع نموذج أو كائن متغير على السياق وعلى نطاق أوسع.