

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pertumbuhan ekonomi syariah di Indonesia setiap tahunnya mengalami perkembangan yang meningkat dan pesat. Wujud dari perkembangan lembaga keuangan yang memiliki prinsip syariah.¹ Pemerintah telah mengesahkan dalam Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang perbankan syariah untuk mempermudah sektor perbankan syariah agar menjadi stabil. Selain lembaga keuangan yang berbasis syariah di Indonesia juga terdapat lembaga keuangan non syariah.

Adanya lembaga-lembaga keuangan non-bank atau koperasi yang berbasis syariah antara lain Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah (KSPPS), Koperasi Jasa Keuangan Syariah (KJKS), Baitul Maal Wa Tamwil (BMT) dan sebagainya di Indonesia telah menunjukkan perkembangan yang positif untuk meningkatkan pertumbuhan ekonomi nasional. Di Indonesia, jumlah badan usaha koperasi keuangan syariah telah mencapai 150.223 badan usaha dimana 1,5% diantaranya adalah Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah (KSPPS).² KSPPS memiliki 2.253 unit serta 1,4 juta anggota dengan menggunakan modal pribadi sebesar 968 miliar dan 3,9 triliun modal dari luar.

Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah (KSPPS) MADE merupakan lembaga keuangan mikro yang didirikan pada tahun 1998 dengan sistem syariah. Kegiatan yang dilakukan KSPPS MADE yaitu dengan menghimpun dana anggota baik berupa tabungan dan simpanan berjangka dengan akad musyarakah serta menyalurkannya dengan pembiayaan musyarakah. KSPPS MADE sejak mulai berorientasi telah berperan dalam peningkatan perekonomian masyarakat menggunakan jasa layanan koperasi syariah.³ Dalam KSPPS MADE, sektor-sektor yang dibiayai oleh KSPPS MADE pada produk pembiayaan meliputi sektor perdagangan, sektor jasa/investasi, sektor industri kecil, sektor pertanian, sektor peternakan dan perikanan, dan sebagainya. Namun, menurut data dalam sektor tersebut bahwa profesi terbanyak

¹ Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, Cet. 6 (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2002), 2.

² Nja, "Pertumbuhan Koperasi Syariah di Indonesia Menunjukkan Trend Positif," diakses 10 November 2022, www.edunews.id.

³ Berdasarkan Brosur KSPPS Made

pengguna pembiayaan adalah profesi pedagang sebab lokasi KSPPS MADE terletak di sekitar pasar Bintoro, pasar Karanganyar, pasar Gajah, pasar Dempet, pasar Guntur, dan sekeliling rumah penduduk.

Salah satu produk pembiayaan yang dimiliki oleh KSPPS MADE yang paling diminati adalah produk pembiayaan musyarakah. Dengan ini, peneliti akan meneliti mengenai produk pembiayaan musyarakah. Pembiayaan musyarakah adalah persekutuan usaha antara dua pihak, yang masing-masing pihak menanamkan modal sendiri sesuai dengan kesepakatan bersama, dan bagi hasil atas usaha tersebut diberikan sesuai kontribusi dana atau kesepakatan bersama.⁴ Pembiayaan musyarakah lebih diminati dikarenakan sebagai suntikan atau untuk penambahan modal usaha mengingat mayoritas pengguna pembiayaan musyarakah adalah sebagai pedagang guna memperluas atau mengembangkan usahanya serta proses pembiayaan dan penjaminan yang ditentukan oleh KSPPS MADE tidak memberatkan nasabah.

Minat nasabah menurut Shaleh berarti ketertarikan terhadap suatu barang atau jasa untuk dimiliki maupun dikonsumsi dimana hadir dalam diri seseorang dan tidak diketahui kehadirannya.⁵ Minat terhadap suatu produk dimana KSPPS MADE menawarkan produk pada nasabah tidaklah timbul tanpa sepengetahuan diri sendiri, namun faktor yang dapat mempengaruhi timbulnya minat tersebut diantaranya faktor kebutuhan, pekerjaan, dan keadaan atau lingkungan. Suatu obyek akan memberikan kepuasan dan kesenangan pada penggunaannya jika seseorang minat terhadap suatu obyek tersebut. Oleh karena itu hal yang paling utama menjadi pusat penglihatan nasabah adalah penawaran yang dilakukan oleh KSPPS MADE sangat mempengaruhi nasabah dalam memilih produk, khususnya produk pembiayaan musyarakah.

Nasabah dapat menentukan dalam penggunaan produk lembaga keuangan yang tidak hanya pada tingkat suku bunga bank saja. Namun, dapat dilihat dari sisi perkembangan apakah lembaga tersebut sudah mengalami perkembangan pada kualitasnya. Baik kualitas dalam pelayanan maupun kualitas dalam produk yang

⁴ Chefi Abdul Latif, "Pembiayaan Mudharabah dan Pembiayaan Musyarakah Di Perbankan Syariah," *Jurnal Ilmu Akuntansi dan Bisnis Syariah* 2, no. 01 (2020).

⁵ Donant Alananto Iskandar Nico Rifanto Halim, "Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Persaingan Terhadap Minat Beli," *Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT* 4, no. 3 (2019): 415–24.

ditawarkan.⁶ Maka suatu strategi KSPPS yaitu dengan terus meningkatkan pada kualitas yang dimiliki. Baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh bank syariah tersebut maupun kualitas beragam produk yang ditawarkan dan pastinya produk-produk tersebut sesuai dengan prinsip syariah.

Salah satu strategi menarik dalam menjaring minat nasabah melakukan pembiayaan musyarakah di KSPPS MADE yaitu dengan mengutamakan kualitas produk. Rachmad Hidayat menyatakan bahwa kualitas produk adalah bentuk nilai kepuasan secara kompleks. Maka dengan memperhatikan dan mengutamakan kualitas produk akan menciptakan kelayakan nasabah.⁷ Kualitas saat ini menjadi sebuah faktor penentu keberhasilan. Bank syariah harus selalu memperhatikan kualitas produk yang ditawarkan kepada nasabah agar bank tersebut dapat berkembang. Nasabah akan melihat berapa lama ketahanan suatu produk yang digunakannya dalam jangka waktu yang panjang. Dengan hal tersebut, maka perusahaan dapat mempertahankan nasabah serta menarik nasabah baru. Kemudian perusahaan tersebut dapat meningkatkan tingkat penjualan sehingga menciptakan sebuah kepuasan terhadap persepsi nasabah pada produk tersebut dan keberadaan KSPPS MADE pun akan terjaga karena kualitas produk yang baik akan menciptakan kesesuaian dengan tujuan dan kebutuhan nasabah.

Strategi selanjutnya dalam menjaring minat nasabah yaitu dengan memperhatikan bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan oleh KSPPS MADE. Kualitas pelayanan sebagai setiap tindakan atau kinerja yang dilakukan oleh satu pihak ke pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak menimbulkan kepemilikan.⁸ Secara umum, kualitas pelayanan yang dimiliki dan ditawarkan oleh perbankan syariah dapat menyesuaikan diri sebaik kualitas pelayanan yang dimiliki perbankan konvensional. Walaupun pelayanan yang diberikan sedikit berbeda dengan perbankan konvensional pada umumnya. Perbankan syariah berusaha sebaik mungkin untuk

⁶ Fadhilatul Hasanah, "Pengaruh Tingkat Religiusitas, Pengetahuan, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Preferensi Menabung Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Palembang Pada Bank Syariah," *Balance: Jurnal Akuntansi Dan Bisnis* 4, no. 1 (2019).

⁷ Bayhaqi dan Ridwan Nurdin, "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Minat Nasabah Bertransaksi di Leasing FIF Syariah Kota Lhokseumawe," *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Islam* 1, no. 2 (2019): 166.

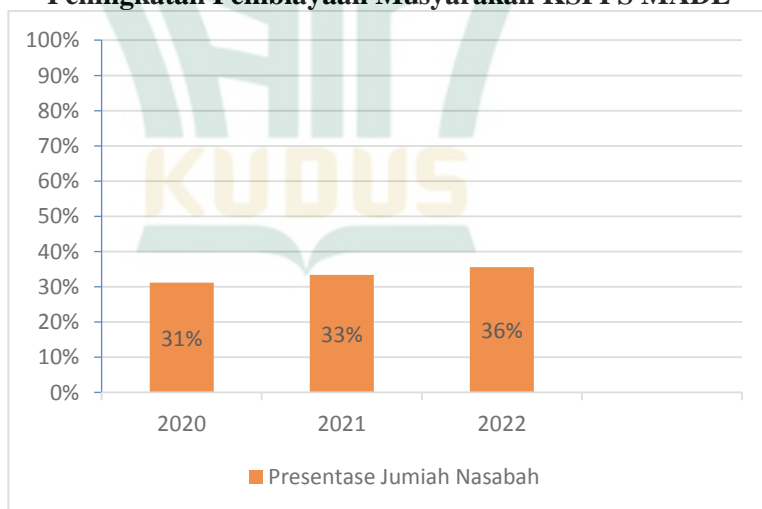
⁸ Meithiana Indrasari, *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan* (Surabaya: Unitomo Press, 2019).

menarik nasabah yang sudah terbiasa dengan pelayanan perbankan konvensional supaya menggunakan layanan yang mereka sediakan.

Pelayanan yang sudah diterapkan oleh KSPPS MADE yaitu dengan memberikan pelayanan yang bermacam-macam seperti melakukan pelayanan proses pembayaran angsuran yang dilakukan nasabah dimana KSPPS MADE memberikan kemudahan kepada nasabahnya dengan sistem jemput bola, kecepatan dan ketepatan dalam pelayanan, karyawan memiliki pengetahuan yang luas tentang produknya dan bersikap ramah terhadap nasabah maupun calon nasabahnya.⁹ Semakin baik pelayanan yang diberikan mencerminkan tingkat kepercayaan konsumen terhadap produk pembiayaan maka semakin besar juga kepuasan dan minat nasabah untuk menggunakan produk jasanya.

Strategi-strategi yang telah diterapkan oleh KSPPS MADE tidak lain adalah untuk menarik minat nasabah menggunakan produk pembiayaan musyarakah. Jika penggunaan strategi ini diterapkan dengan baik dan benar, maka akan meningkatkan jumlah minat nasabah. Namun pada kenyataannya hal tersebut tidak selalu demikian, karena belum tentu mengutamakan kualitas produk dan pelayanan yang tinggi juga akan menghasilkan keuntungan yang tinggi.

Grafik 1.1
Peningkatan Pembiayaan Musyarakah KSPPS MADE



⁹ Syuhada' Nuzulah Ana Fitria, "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Produk Terhadap Keputusan Anggota Menabung pada KSPPS BMT Mandiri Sejahtera Jawa Timur," *Adilla: Jurnal Ekonomi Syariah* 4, no. 1 (2021).

Sumber : Data Pembiayaan KSPPS MADE

Berdasarkan data grafik diatas bahwa pertumbuhan dan perkembangan data pembiayaan musyarakah KSPPS MADE periode 2020-2022, telah memperoleh peningkatan nasabah yang menggunakan pembiayaan musyarakah cukup baik, hal ini dibuktikan bahwa pada tahun 2020 memperoleh sebanyak 199 pembiayaan dengan presentase 31%, tahun 2021 terdapat peningkatan 33% sebanyak 213 pembiayaan, dan tahun 2022 mengalami peningkatan 36% yang cukup signifikan dengan memperoleh 227 pembiayaan.¹⁰ Maka dari laporan data tahunan tersebut telah menunjukkan bahwa pembiayaan musyarakah lebih di minati dibanding dengan pembiayaan murabahah.

Sebagaimana penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Citra Ermawati dan Asah Wiari Sidiq (2021) bahwa kualitas pelayanan dan kualitas produk memiliki pengaruh terhadap minat menabung nasabah PT Bank Mandiri (Persero) TBK KCP Kendal Boja.¹¹ Namun penelitian hasil Romdhoni dan Ratnasari (2018) bertolak belakang karena menemukan kualitas pelayanan dan produk tidak berpengaruh terhadap minat nasabah menggunakan produk simpanan pada BMT Amanah Ummah Gumpang Kartasura.¹² Selanjutnya penelitian yang dilakukan Umi Hani'in Harun Santosa (2022) memberikan hasil bahwa adanya pengaruh pelayanan namun tidak ada pengaruh produk pembiayaan terhadap minat nasabah dalam produk pembiayaan.¹³ Kemudian hasil penelitian Ghozali (2021) menyatakan adanya pengaruh terhadap kualitas pelayanan namun, tidak berpengaruh pada kualitas produk.¹⁴ Lalu hasil penelitian yang

¹⁰ Berdasarkan laporan data tahunan.

¹¹ Asah Wiari Sidiq Citra Ermawati, "Pengaruh Kualitas produk, Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Minat Menabung Nasabah PT Bank Mandiri (Persero) TBK KCP Kendal Boja," *SOLUSI: Jurnal Ilmiah Bidang Ilmu Ekonomi* 19, no. 3 (2021): 211–19.

¹² Dita Ratnasari Abdul Haris Romdhoni, "Pengaruh Pengetahuan, Kualitas Pelayanan, Produk, dan Religiusitas Terhadap Minat Nasabah untuk Menggunakan Produk Simpanan pada Lembaga Mikro Syariah," *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* 02, no. 4 (2018): 1–12.

¹³ Harun Santosa Umi Hani'in, "Pengaruh Pelayanan, Produk Pembiayaan, dan Persepsi Nasabah Terhadap Minat Produk Pembiayaan Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah BMT Samara," *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* 8, no. 3 (2022): 3676–80.

¹⁴ Mohamad Ghozali, "Faktor Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Margin Terhadap Minat Nasabah Pembiayaan Murabahah di Bank Syariah," *DIMASEJATI* 3, no. 1 (2021): 65–76.

dilakukan Fitri (2018) menemukan adanya pengaruh kualitas produk namun, tidak berpengaruh pada kualitas pelayanan terhadap minat pembiayaan pensiun di Bank Syariah Mandiri.¹⁵ Sedangkan untuk perbedaan peneliti sekarang dengan peneliti sebelumnya terletak pada subjek dan variabel penelitian, yaitu selain menggunakan variabel kualitas pelayanan dan produk sebagai variabel independen, peneliti juga menggunakan variabel dependen terhadap produk yang berbeda.

Subjek penelitian yang dipilih yaitu KSPPS MADE Demak. Alasan memilih penelitian terhadap KSPPS MADE adalah keluwesannya dan kecepatannya dalam melayani kebutuhan masyarakat guna meningkatkan kualitas usaha ekonomi masyarakat dengan memberikan pelayanan kepada masyarakat untuk meningkatkan kualitas hidup petani, pedagang, dan usaha kecil.

Pemilihan subjek tersebut telah sesuai dengan kriteria yang telah ditentukan, karena pada dasarnya kualitas pelayanan dan kualitas produk menyebabkan KSPPS siap menghadapi persaingan untuk menarik nasabah, apalagi mengingat perkembangan dunia perbankan yang terjadi saat ini yang lebih memprioritaskan kualitas dan produk yang dimilikinya. Dalam menghadapi permasalahan tersebut, kualitas pelayanan dan kualitas produk menjadi hal yang sangat penting dalam berbisnis di dunia perbankan. Oleh karena itu, peneliti memilih subjek KSPPS MADE selain untuk mengetahui seberapa besar tingkat keminatan masyarakat dalam menggunakan produk pembiayaan maupun simpanan KSPPS juga bertanggung jawab sepenuhnya kepada masyarakat.

Sehingga permasalahan ini menarik untuk dikaji apakah kualitas pelayanan dan produk pembiayaan musyarakah mempengaruhi minat nasabah. Maka penulis tertarik ingin melakukan penelitian berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Minat Nasabah Memilih Produk Pembiayaan Musyarakah Pada KSPPS MADE Demak”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka akan dirumuskan ke dalam pertanyaan sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap peningkatan minat nasabah Pembiayaan Musyarakah KSPPS MADE Demak?

¹⁵ Nur Fitri, “Pengaruh Pengetahuan, Kualitas Pelayanan, dan Kualitas Produk Terhadap Minat Pembiayaan Pensiun Di Bank Syariah Mandiri (Studi Kasus Bank Syariah Mandiri Bekasi)” (2018).

2. Bagaimana pengaruh antara kualitas produk terhadap peningkatan minat nasabah Pembiayaan Musyarakah KSPPS MADE Demak?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang ada, tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisis dan menguji mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat nasabah memilih pembiayaan Musyarakah di KSPPS MADE Demak.
2. Untuk menganalisis dan menguji mengenai pengaruh kualitas produk terhadap minat nasabah memilih Pembiayaan Musyarakah di KSPPS MADE Demak.

D. Manfaat Penelitian

1. Secara Teoritis
Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan ilmu pengetahuan tentang perilaku konsumen dalam mengambil pembiayaan musyarakah dan sebagai alat mengaplikasikan teori yang diperoleh selama di perkuliahan.
2. Secara Praktis
 - a. Bagi IAIN Kudus
Penelitian ini dapat bermanfaat sebagai kumpulan literatur yang dapat dijadikan referensi bagi yang ingin melakukan penelitian lebih lanjut dengan topik yang sama.
 - b. Bagi KSPPS MADE
Diharapkan penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan untuk meningkatkan kinerja KSPPS MADE Demak.
 - c. Bagi Lembaga Keuangan
Penelitian ini diharapkan dapat membantu dalam meningkatkan pengawasan dan pengambilan keputusan dalam pemberian pembiayaan musyarakah dan penerapan prosedur akad musyarakah.
 - d. Bagi masyarakat
Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai sumber informasi mengenai produk pembiayaan musyarakah.

E. Sistematika Penulisan

1. Bab I Pendahuluan
Konteks, rumusan masalah, penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan penelitian dijelaskan pada Bab I.

2. Bab II Landasan Teori
Bab II yang terdiri dari landasan teori masing-masing variabel penelitian, penelitian terdahulu, pengembangan hipotesis, dan kerangka berfikir penelitian.
3. Bab III Metode Penelitian
Jenis penelitian, populasi dan sampel, strategi pengambilan sampel yang digunakan, metode pengumpulan data, definisi operasional, dan metode analisis data yang digunakan dalam mengevaluasi hipotesis penelitian semuanya tercakup dalam Bab III metode penelitian.
4. Bab IV Hasil dan Pembahasan
Bab IV penelitian ini berisi tentang deskripsi responden, hasil, dan ringkasan pengujian hipotesis yang telah dilakukan.
5. Bab V Penutup
Bab V merupakan kesimpulan penelitian yang mencakup kesimpulan, usulan, dan rekomendasi dari berbagai pihak.

