BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan perekonomian tidak lepas dari persaingan dalam dunia bisnis, begitu pula persaingan yang dihadapi oleh lembaga keuangan. Kualitas pelayanan menjadi faktor penting yang menentukan keberhasilan suatu usaha. Untuk mengembangkan usaha dan mempertahankan nasabahnya, lembaga keuangan harus bersaing ketat dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang semakin menjadi perhatian masyarakat.

Apabila pelayanan sesuai harapan maka nasabah tersebut akan memperoleh kepuasan. Sebaliknya, jika pelayanan yang diharapkan melebihi yang diberikan oleh perusahaan maka konsumen tidak merasakan kepuasan, akan tetapi sikap tidak percayalah yang akan diterima. Melihat hal tersebut maka perusahaan harus senantiasa meningkatkan kepuasan nasabah agar tetap setia dan tidak beralih kepada perusahaan yang lain dalam memenuhi kebutuhannya.

Keberadaan suatu lembaga atau perusahaan pada dasarnya memiliki tujuan untuk apa perusahaan atau lembaga tersebut didirikan. Lembaga atau perusahaan selalu berhubungan dengan produk dan manfaat yang diberikan kepada masyarakat yang dilayani. Dimensi dari kualitas pelayanan menurut Parasuraman (Etta Mamang Sagaji dan Sopiah) meliputi beberapa aspek yaitu: keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati, produk-produk fisik (*tangibles*).¹ Pada lembaga keuangan syariah yang memiliki ciri khusus dibandingkan lembaga keuangan konvensional, dimensi kepatuhan syariah dalam aktivitas lembaga keuangan syariah merupakan dimensi yang harus ditambahkan agar sesuai dengan karakteristik lembaga keuangan syariah. Supian Sauri dalam tesisnya

¹ Etta Mamang Sangaji dan Sopiah, *Perilaku Konsumen Pendekatan Praktis Disertai: Himpunan Jurnal Penelitian*, (Yogyakarta: Andi, 2013), 100-101.

mengambil enam indikator kualitas pelayanan islami yang terdiri dari lima indikator kualitas pelayanan secara umum ditambah dengan indikator kepatuhan syariah.²

Perkembangan lembaga keuangan syariah harus melewati persaingan dengan lembaga keuangan lain, baik dengan sesama lembaga keuangan syariah maupun dengan lembaga keuangan konvensional. Mereka harus bersaing dalam memperoleh anggota baru dan menjaga anggota yang telah dimiliki. Untuk menjaga anggota agar tetap setia maka kepuasan anggota harus menjadi pertimbangan utama bagi lembaga keuangan, salah satu hal yang dapat dilakukan adalah dengan meningkatkan kualitas pelayanan dan kepercayaan agar tercipta kepuasan yang menjadikan anggota tetap loyal pada lembaga keuangan tersebut.

Salah satu cara yang dapat dilakukan lembaga keuangan dalam menghadapi persaingan adalah dengan mengembangkan berbagai produk dan memberikan pelayanan yang berkualitas tinggi serta lebih Islami untuk dipromosikan kepada konsumen. Menurut Othman dan Owen terdapat beberapa alasan mengapa lembaga keuangan syariah harus memperhatikan kualitas pelayanan yang diberikan. Pertama, produk dan layanan lembaga keuangan syariah harus diterima sebagai produk dan layanan yang memiliki kualitas yang tinggi di mata konsumen. Kedua, menggunakan kualitas pelayanan dalam lembaga keuangan syariah merupakan hal yang penting karena terdapat hubungan yang jelas dengan biaya, keuntungan, kepuasan konsumen, ingatan konsumen, serta pendapat positif dari konsumen.³

²Supian Sauri, “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami Terhadap Kepuasan Dan Kepercayaan Anggota Di Pusat Koperasi Syariah Al-Kamil Jawa Timur” (Tesis, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang, 2017), 1-2. Diunduh pada 8 Mei, 2020, <http://etheses.uin-malang.ac.id/id/eprint/10280>

³ Ambardi Juniawan, “Kualitas Pelayanan islami dan Kepuasan Nasabah pada Bank Umum Syariah di Jakarta”, *Jurnal Liquidity* 3, no. 1 (2014): 52, diunduh pada 9 Mei, 2020, <http://ojs.itb-ad/index.php/LQ/article/view/105>

Kepercayaan anggota juga menjadi faktor penting bagi kemajuan suatu lembaga keuangan. Konsumen yang puas cenderung memiliki kepercayaan yang tinggi pada suatu perusahaan dan tidak akan berpindah ke perusahaan yang lain, ikut serta mempromosikan kepada yang lain untuk menggunakan produk dan jasa dari perusahaan tersebut. Loyalitas tersebut muncul karena terdapat keyakinan dari nasabah terhadap kemampuan yang dimiliki oleh perusahaan atau lembaga keuangan.

Menurut Farah Diza, dkk., dalam penelitiannya mengemukakan bahwa kepercayaan merupakan suatu kesadaran dan perasaan percaya terhadap suatu produk atau jasa yang dimiliki oleh konsumen, dan berguna bagi perusahaan sebagai dasar untuk membangun dan memelihara hubungan jangka panjang dengan konsumsi.⁴ Jadi kepercayaan merupakan faktor yang penting untuk meningkatkan kepuasan konsumen, adanya kepuasan konsumen akan menimbulkan loyalitas konsumen, maka kepercayaan memiliki peranan penting dalam keberlangsungan perusahaan di masa yang akan datang.

Perkembangan lembaga keuangan syariah (LKS) telah melewati kemajuan yang berarti. Banyak dari LKS di Indonesia yang berjalan dengan berasaskan sistem koperasi. Pada masa sekarang disebut dengan koperasi jasa keuangan syariah (KJKS) berdasarkan keputusan menteri koperasi dan usaha mikro dan menengah republik Indonesia Nomor 91/Kep/M.KUKM/IX/2004 tentang petunjuk pelaksanaan kegiatan usaha koperasi jasa keuangan syariah. Selanjutnya, pada tahun 2015 berubah menjadi koperasi simpan pinjam dan pembiayaan syariah (KSPPS) berdasarkan atas peraturan menteri koperasi dan usaha kecil dan menengah Republik Indonesia nomor 16/Per/M.KUKM/IX/2015 tentang pelaksanaan kegiatan dalam bidang usaha simpan pinjam dan pembiayaan

⁴ Farah Diza, dkk., "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada PT. FIF GROUP Cabang Manado)", *Jurnal Emba* 4, no. 1 (2016): 111, diunduh pada 15 Oktober, 2019, <http://ejournal.unsrat.ac.id/indexphp/emba/article/view/11568>

syariah oleh koperasi. Koperasi Simpan pinjam dan pembiayaan syariah (KSPPS) merupakan suatu lembaga koperasi dengan kegiatan usaha terdiri dari produk simpanan, produk pinjaman, dan produk pembiayaan berdasarkan prinsip syariah dan didalamnya terdapat pengelolaan zakat, infaq/sedekah, dan wakaf. Koperasi simpan pinjam dan pembiayaan syariah (KSPPS) dikategorikan lembaga keuangan non bank (LKNB) yang berjalan berdasarkan prinsip syariah.⁵

KSPPS BMT Al-Hikmah Semesta Cabang Kembang Jepara mempunyai dua produk yaitu; produk simpanan dan produk pembiayaan. KSPPS BMT Al-Hikmah Semesta Cabang Kembang Jepara sebagai salah satu lembaga keuangan non bank yang berjalan berdasarkan prinsip syariah dapat memberikan sarana simpan pinjam bagi masyarakat di wilayah kota Jepara. Dengan demikian masyarakat dapat terbantu untuk memenuhi kebutuhan perekonomiannya.

Dalam peran operasionalnya, KSPPS BMT Al-Hikmah Semesta Cabang Kembang Jepara menyalurkan pembiayaan yang diperuntukan bagi sektor usaha kecil dan menengah, terutama di sektor perdagangan, pertanian, nelayan, industri, dan jasa. Anggota menjadi bagian penting dalam keberlangsungan BMT di masyarakat, keanggotaan BMT kebanyakan bersumber dari kalangan masyarakat menengah ke bawah. Dalam beroperasi, BMT harus berjalan sesuai dengan karakter dan kebutuhan anggota agar nantinya dapat menimbulkan kepuasan yang tinggi dari anggota atau nasabah terhadap BMT.

Berdasarkan data awal yang diperoleh oleh peneliti bahwa KSPPS BMT Al-Hikmah Semesta berdiri pada tahun 1997 dengan modal awal sebesar Rp. 4.500.000,- dan mengalami perkembangan hingga saat ini memiliki 29

⁵Farid Hidayat, "Alternative Sistem Pengawasan Pada Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah (KSPPS) dalam mewujudkan Shariah Compliance", *Mahkamah Jurnal Ilmu Hukum dan Hukum Islam* 1, no. 2, (2016): 2-3, diunduh pada 21 Oktober, 2019, <https://journal.iaimnumetrolampung.ac.id/index.php/jm/article/view/47/36>

kantor cabang, yaitu: 12 kantor cabang tersebar di kabupaten Jepara, kabupaten Kudus terdapat 3 kantor cabang, kabupaten Demak terdapat 3 kantor cabang, kabupaten Grobogan terdapat 3 kantor cabang, kabupaten Kendal terdapat 2 kantor cabang, dan terdapat 1 kantor cabang di Malang Jawa Timur. Selain perkembangan penyebaran kantor cabang, KSPPS BMT Al-Hikmah Semesta juga mengalami perkembangan dari segi jumlah aset sebagaimana pada tabel dibawah ini.⁶

Tabel 1.1. Perkembangan Aset KSPPS BMT Al-Hikmah Semesta

Perkembangan	Total Aset
2015	116.237.512.973
2016	138.395.949.617
2017	165.376.347.398
2018	201.617.796.793
2019	249.525.732.001

Sumber: Data KSPPS BMT Al-Hikmah Semesta, 2020

Berdasarkan tabel 1.1. dapat diketahui bahwa perkembangan aset KSPPS BMT Al-Hikmah Semesta selalu mengalami peningkatan dalam lima tahun terakhir. Hal ini disebabkan oleh adanya kepercayaan dari nasabah terhadap KSPPS BMT Al-Hikmah Semesta. Untuk meningkatkan kepercayaan maka harus senantiasa menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada anggota agar tercipta kepuasan anggota.

Kepuasan adalah suatu kondisi terpenuhinya keinginan dan harapan. Suatu pelayanan yang diberikan dikatakan memuaskan jika layanan tersebut dapat mencapai harapan seseorang. Tolak ukur kepuasan menjadi faktor penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien, dan lebih efektif. Sebaliknya, apabila pelayanan yang diberikan tidak efektif dan tidak efisien maka yang terjadi adalah ketidakpuasanlah yang dirasakan oleh konsumen.

⁶ Dokumentasi KSPPS BMT Al-Hikmah Semesta pada tanggal 13 Februari 2020

Mengembangkan pelayanan menjadi lebih baik, sangat penting dilakukan untuk meningkatkan kepuasan anggota dalam suatu organisasi.

BMT sekarang ini harus bersaing dengan jenis lembaga jasa keuangan syariah lainnya baik merupakan lembaga bank maupun non bank yang bergerak dalam masyarakat menengah ke bawah. BMT memiliki pangsa pasar yang semakin sempit dan harus bersaing dengan lembaga keuangan yang lebih besar seperti BPRS dan Perbankan Syariah. Persaingan antara lembaga keuangan seringkali menjadikan nasabah tidak memiliki loyalitas terhadap perusahaan dikarenakan banyak tawaran dari lembaga keuangan lain yang diberikan kepada nasabah, dan nasabah akan cenderung memilih tawaran yang dirasakan lebih menguntungkan baginya. Keadaan ini mendorong KSPPS BMT Al-Hikmah Semesta agar selalu meningkatkan kualitas pelayanan syariah dan kepercayaan anggota sehingga mewujudkan kepuasan anggota yang sangat penting bagi perkembangan BMT.

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dipaparkan, penulis tertarik untuk melakukan penelitian pada KSPPS BMT Al-Hikmah Semesta Cabang Kembang Jepara dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Syariah dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Anggota KSPPS BMT Al-Hikmah Semesta Cabang Kembang Jepara”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan dalam penelitian ini. Adapun rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah kualitas pelayanan syariah berpengaruh terhadap kepuasan anggota KSPPS BMT Al-Hikmah Semesta Cabang Kembang Jepara?
2. Apakah kepercayaan berpengaruh terhadap kepuasan anggota KSPPS BMT Al-Hikmah Semesta Cabang Kembang Jepara?
3. Apakah kualitas pelayanan syariah dan kepercayaan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan

anggota KSPPS BMT Al-Hikmah Semesta Cabang Kembang Jepara?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah di atas, maka tujuan yang penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menguji secara empiris dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan syariah terhadap kepuasan anggota KSPPS BMT Al-Hikmah Semesta Cabang Kembang Jepara.
2. Untuk menguji secara empiris dan menganalisis pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan anggota KSPPS BMT Al-Hikmah Semesta Cabang Kembang Jepara.
3. Untuk menguji secara empiris dan menganalisis pengaruh secara simultan kualitas pelayanan syariah dan kepercayaan terhadap kepuasan anggota KSPPS BMT Al-Hikmah Semesta Cabang Kembang Jepara.

D. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan mempunyai manfaat yang berguna bagi berbagai pihak, yaitu:

1. Manfaat Teoritis
Penulisan ini diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan dan sumber informasi tentang adanya pengaruh kualitas pelayanan syariah dan kepercayaan terhadap kepuasan anggota KSPPS BMT Al-Hikmah Semesta Cabang Kembang Jepara.
2. Manfaat Praktis
 - a. Bagi Penulis
Untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar sarjana ekonomi di Institut Agama Islam Negeri Kudus serta untuk menambah wawasan dan ilmu pengetahuan mengenai pengaruh kualitas pelayanan syariah dan kepercayaan terhadap kepercayaan anggota KSPPS BMT Al-Hikmah Semesta Cabang Kembang Jepara.
 - b. Bagi Pembaca
Penelitian ini dapat menambah sumber informasi serta pengetahuan bagi pembaca.

- c. Bagi Manajemen Perusahaan
 Penelitian ini dapat dijadikan sumber informasi dan bahan masukan bagi KSPPS BMT Al-Hikmah Semesta Cabang Kembang Jepara untuk menghasilkan konsep mengenai pengaruh kualitas pelayanan syariah dan kepercayaan terhadap kepuasan anggota KSPPS BMT Al-Hikmah Semesta Cabang Kembang Jepara.

E. Sistematika Penulisan

Penyusunan skripsi ini dirangkai dengan kerangka yang sudah sistematis sebagai upaya untuk mempermudah memahami isi dan kandungan, berikut adalah kerangka sistematis dalam penulisan skripsi ini:

1. Bagian awal meliputi:

Halaman judul, halaman persetujuan pembimbing, halaman pengesahan, halaman pernyataan, halaman abstrak, halaman motto, halaman persembahan, kata pengantar, daftar isi, daftar tabel, dan daftar gambar:

2. Bagian isi meliputi:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab I membahas antara lain latar belakang masalah dalam penelitian, rumusan masalah yang diteliti, tujuan dilakukannya penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika dalam penulisan skripsi. Dalam penyusunan penelitian ini membahas tentang alasan atau berbagai hal yang menyebabkan penulis mengangkat judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Syariah Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Anggota KSPPS BMT Al-Hikmah Semesta Jepara.

BAB II : LANDASAN TEORI

Menguraikan pembahasan teori yang menjadi landasan teoritik penelitian yaitu: menjelaskan teori serta hubungan kualitas pelayanan syariah dan

kepercayaan terhadap kepuasan anggota. Mengkaji penelitian terdahulu mengenai judul penelitian yang diambil oleh penulis, menyebutkan kerangka berpikirnya dan juga menyampaikan hipotesis dari penelitian yang diangkat.

BAB III : METODE PENELITIAN

Metode penelitian meliputi cara, jenis, teknik, serta berbagai metode penelitian yang dilakukan oleh penulis selama kegiatan penelitian berlangsung.

BAB IV : HASIL PENELITIAN dan PEMBAHASAN

Tentang hasil penelitian dan pembahasan, pada bab IV ini menjelaskan tentang gambaran objek penelitian, hasil penelitian, dan pembahasan atau inti dari penelitian ini.

BAB V : PENUTUP

Bab V berisi simpulan serta implikasi hasil penelitian, saran, dan penutup dari penelitian yang dilakukan.

3. Bagian akhir meliputi daftar pustaka dan lampiran-lampiran.