

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pada zaman penjajahan Belanda pertama kali Bank di Indonesia didirikan. Bank Muamalat adalah Bank syariah pertama di Indonesia. Perbankan Syariah di Indonesia akan terus berkembang walaupun perkembangannya agak terlambat bila dibandingkan dengan negara-negara muslim lainnya. Bila tahun 1992-1998 hanya ada satu unit bank syariah di Indonesia, maka tahun 1999 jumlahnya bertambah menjadi tiga unit. Bank syariah maupun bank konvensional yang membuka unit usaha syariah telah meningkat menjadi enam unit, pada tahun 2000. Sedangkan jumlah BPRS (Bank Perkreditan Rakyat Syariah) sudah mencapai 80 unit dan masih akan bertambah. Dengan dibukanya *Islamic Window* atau unit usaha syari'ah di bank-bank konvensional di tahun-tahun mendatang jumlah bank syariah ini akan terus meningkat seiring dengan masuknya pemain-pemain baru, bertambahnya jumlah kantor cabang bank syariah yang sudah ada.¹

Bank syari'ah pertama di Indonesia adalah Bank Muamalat Indonesia. Bank syari'ah di Indonesia lahir sejak tahun 1992. Pada tahun 1992 hingga 1999, perkembangan Bank Muamalat di Indonesia masih tergolong stagnan. Namun sejak adanya krisis moneter yang melanda Indonesia pada tahun 1997 dan 1998, maka para bankir melihat para Bank Muamalat Indonesia (BMI) tidak terlalu terkena dampak krisis moneter. Salah satu bank syari'ah di Indonesia yang tahan terhadap krisis moneter menurut para bankir adalah BMI. Pada tahun 1999, berdirilah Bank Syariah Mandiri yang merupakan konvensi dari Bank Susila Bakti. Bank Susila Bakti merupakan Bank konvensional yang dibeli oleh Bank Dagang Negara, kemudian dikonvensi menjadi Bank Syariah Mandiri, bank syariah kedua

¹ Abdul Muhith, " Sejarah Perbankan Syariah," *Jurnal Kajian KeIslamam* " 01, No, 02, (2012), Diakses pada tanggal 20 Desember 2018 , <http://ejournal.kopertais.or.id/pantura/index.php/attanwir/article/view/3108> 4.

di Indonesia.²

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 1992, pengertian koperasi adalah badan usaha yang beranggotakan orang-seorang atau badan hukum koperasi dengan melandaskan kegiatannya berdasarkan prinsip koperasi sekaligus sebagai gerakan ekonomi rakyat yang berdasar atas asas kekeluargaan(Pasal 1 angka 1). Dalam Pasal 5 angka 1 yang berbunyi Koperasi melaksanakan prinsip koperasi sebagai berikut :

1. Keanggotaan bersifat sukarela dan terbuka.
2. Pengelolaan dilakukan secara demokratis.
3. Pembagian sisa hasil usaha dilakukan secara adil sebanding dengan besarnya jasa usaha masing-masing anggota.
4. Pemberian balas jasa yang terbatas terhadap modal.
5. Kemandirian.

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 1992 tentang perkoperasian menimbang sebagai berikut :

1. Bahwa koperasi baik sebagai gerakan ekonomi rakyat maupun sebagai badan usaha berperan serta untuk mewujudkan masyarakat yang maju, Adil dan makmur berlandaskan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945 dalam tata perekonomian nasional yang disusun sebagai usaha bersama berdasar atas asas kekeluargaan dan demokrasi ekonomi.
2. Bahwa koperasi perlu lebih membangun dirinya dan dibangun menjadi kuat dan mandiri berdasarkan prinsip koperasi sehingga mampu berperan sebagai sokoguru perekonomian nasional.
3. Bahwa pembangunan koperasi merupakan tugas dan tanggung jawab Pemerintah dan seluruh rakyat.
4. Bahwa untuk mewujudkan hal-hal tersebut dan menyelaraskan dengan perkembangan keadaan, perlu mengatur kembali ketentuan tentang perkoperasian dalam satu Undang-undang sebagai pengganti Undang-

² Ismail, *Perbankan Syariah* (Jakarta : Kencana, 2011), 31

undang Nomor 12 Tahun 1967 tentang pokok-pokok Perkoperasian.³

Perekonomian di Indonesia semakin berkembang, khususnya di Indonesia persaingan sektor perbankan beberapa tahun belakangan ini sudah sangat kompetitif. Bank-bank pemerintahan maupun swasta tampak lebih agresif menawarkan berbagai produk perbankan ke konsumen. Produk adalah sesuatu yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan. Sedangkan pengertian produk menurut Philip Kotler adalah sesuatu yang dapat ditawarkan kepada pasar untuk mendapatkan perhatian untuk dibeli, untuk digunakan atau dikonsumsi yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan. Produk terdiri dari dua jenis yaitu yang berkaitan dengan fisik atau benda berwujud seperti buku, meja, kursi, rumah, mobil dan lain-lain dan tidak berwujud. Produk yang tidak berwujud biasanya disebut jasa. Jasa dapat disediakan dalam berbagai wahana seperti, pribadi, tempat, kegiatan, organisasi dan ide.⁴

Kualitas produk adalah suatu bentuk dengan nilai kepuasan kompleks. Nasabah membeli jasa perbankan untuk menyelesaikan masalah dan nasabah memberikan nilai dalam proporsi terhadap kemampuan layanan untuk melakukan hal tersebut. Nilai yang diberikan nasabah berhubungan dengan *benefit* atau keuntungan yang diterimanya. Kualitas produk perbankan didapatkan dengan cara menemukan keseluruhan harapan nasabah, meningkatkan nilai produk atau pelayanan dalam rangka memenuhi harapan nasabah tersebut.

³ Myra Rosana, “*Konsep Hukum Koperasi Modern Bagi Koperasi Sebagai Organisasi Perusahaan Berstatus Badan hukum Sempurna*”, Jurnal Hukum dan Pembangunan Edisi Khusus Dies Natalis 85 Tahun FHUI, Diakses pada tanggal 5 juni 2020.

⁴ Kasmir, *Manajemen perbankan* (Jakarta : PT Raja Grafindo Persada, 2002), 159

Table 1.1
Jumlah Anggota Tahun 2015-2019
KSPPS BMT Berkah Abadi Gemilang Troso Pecangaan
Jepara

No	Tahun	Jumlah Anggota
1.	2015	2365
2.	2016	6288
3.	2017	8273
4.	2018	9199
5.	2019	9198

Dari data tabel diatas data diambil pada tanggal 17 januari 2019 dapat dilihat bahwa *Baitul Mal wa Tamwil* (BMT) Berkah Abadi Gemilang Troso Pecangaan Jepara mengalami perkembangan anggota yang cukup baik dari tahun 2015 yang masih 2365 anggota dan tahun 2019 sudah mempunyai 9198 anggota. Disini menunjukkan tingkat kepercayaan masyarakat sangat besar terutama anggota yang mempunyai komunitas didalamnya yang mengajak untuk bergabung untuk menjadi anggota dan mengambil manfaat dari KSPPS BMT Berkah Abadi Gemilang troso Pecangaan Jepara.

Table 1.2
Jumlah Anggota Tahun 2015-2019
KSPPS BMT LUMBUNG ARTO JEPARA

No	Tahun	Jumlah Nasabah
1	2015	2.905 Nasabah
2	2016	3.981 Nasabah
3	2017	4.757 Nasabah
4	2018	5.442 Nasabah
5	2019	Sabah

Dari data tabel diatas data diambil pada tanggal 5 Juni 2020 dapat dilihat bahwa *Baitul Mal wa Tamwil* (BMT) Lumbang Artho Jepara juga mengalami perkembangan anggota yang cukup baik dari tahun 2015 yang masih 2.905 anggota dan tahun 2019 sudah mempunyai 6.052 anggota. Disini menunjukkan tingkat kepercayaan masyarakat juga besar di bmt tersebut. Namun pada KSPPS Berkah Abadi Gemilang Troso Pecangaan Jepara tingkat kepercayaan masyarakatnya sangat besar sehingga jumlah anggota nya tiap tahun bertambah sangat banyak dibandingkan dengan KSPPS BMT Lumbang artho.

Produk di KSPPS Berkah Abadi Gemilang Troso Pecangaan Jepara sangat banyak variannya terdapat berbagai produk yang di tawarkan kepada nasabah sehingga nasabah di kspps selalu bertambah di setiap tahunnya dari sini ingin mengetahui apakah ada pengaruh produk terhadap kepuasan nasabah yang di tunjukkan dengan adanya penambahan nasabah di setiap tahunnya?.

Nilai bagi nasabah bisa dilihat sebagai cerminan dari kualitas, manfaat, dan pengorbanan yang diberikan untuk mendapatkan sebuah produk atau layanan. Dilihat dari grafik jumlah anggota dari tahun ketahun menunjukkan peningkatan yang pesat sehingga bisa menunjukkan tingkat kepercayaan masyarakat sangat besar dan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan sangat baik sehingga peneliti berkeinginan untuk meneliti pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah

Keputusan nasabah adalah nilai bagi nasabah (*Customer Value*). Monroe adalah nilai bagi nasabah (*Customer Value*) sebagai *tradeoff* antara persepsi nasabah terhadap kualitas, manfaat produk dan pengorbanan yang dilakukan lewat pengorbanan yang dibayar. Nilai bagi nasabah juga bisa dilihat sebagai cerminan dari kualitas, manfaat dan pengorbanan yang diberikan untuk mendapatkan sebuah produk atau layanan. Sebuah produk atau layanan perbankan dikatakan mempunyai nilai yang tinggi dimata nasabah apabila mampu memberikan

kualitas, manfaat dan pengorbanan yang seminimal mungkin.⁵

Dalam penelitian ini peneliti memilih menggunakan metode penelitian kuantitatif karena, dengan menggunakan metode penelitian kuantitatif dapat memberikan penjelasan yang lebih tepat terhadap fakta yang dihadapi yaitu dengan cara menggunakan sampel untuk memecahkan persoalan.

Berdasarkan latar belakang tersebut, dapat diketahui bahwa kualitas produk dan kualitas pelayanan dapat mempengaruhi kepuasan anggota. Dalam jangka panjang dapat dijadikan tujuan utama bagi perencanaan strategi pemasaran di perbankan. Berdasarkan uraian diatas, peneliti ingin meneliti tentang produk dan kualitas pelayanan yang dimiliki KSPPS Berkah Abadi Gemilang Troso Pecangaan Jepara. Oleh karena itu, peneliti menyusun penelitian yang berjudul **“PENGARUH PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI KSPPS BERKAH ABADI GEMILANG TROSO PECANGAAN JEPARA”**

B. Rumusan Masalah

1. Apakah produk berpengaruh terhadap kepuasan nasabah KSPPS Berkah Abadi Gemilang Troso Pecangaan Jepara?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah KSPPS Berkah Abadi Gemilang Troso Pecangaan Jepara?
3. Apakah produk dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah KSPPS Berkah Abadi Gemilang Troso Pecangaan Jepara?

⁵ Rachmad Hidayat, “Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri”, *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, 11, 1, (2009) : 59, Diakses pada 23 Desember, 2018, https://scholar.google.co.id/scholar?q=jurnal+kualitas=produksi&hl=id&as_sdt=0&as_vis=i&oi=scholar.

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh produk berpengaruh terhadap kepuasan nasabah KSPPS Berkah Abadi Gemilang Troso Pecangaan Jepara?
2. Untuk mengetahui dan menganalisis kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah KSPPS Berkah Abadi Gemilang Troso Pecangaan Jepara?.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh produk dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah KSPPS Berkah Abadi Gemilang Troso Pecangaan Jepara?

D. Manfaat Penelitian

Diharapkan dalam penelitian ini mempunyai manfaat baik secara teoritis maupun secara praktis yaitu :

1. Secara Teoritis
 - a) Diharapkan hasil penelitian ini dapat bermanfaat sebagai penambahan hasanah ilmu pengetahuan ekonomi, khususnya pengetahuan ekonomi Islam terutama dalam hal produk, kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah.
 - b) Diharapkan hasil penelitian ini dapat bermanfaat sebagai bahan dasar pertimbangan dan bahan ilmiah yang dapat berguna untuk bahan kajian atau informasi bagi pihak perusahaan dan akademik.
2. Secara Praktis
 - a. Bagi peneliti selanjutnya

Hasil penelitian diharapkan dapat digunakan sebagai bahan perbandingan untuk menambah pengetahuan khususnya bagi pihak-pihak yang tertarik dalam masalah yang dibahas untuk diteliti lebih lanjut. Dan untuk melatih kemampuan yang dimiliki peneliti dengan menerapkan dan membandingkan teori yang telah didapat dibangku kuliah dengan kenyataan yang ada dilapangan.

- b. Bagi KSPPS Berkah Abadi Gemilang Troso Pecangaan Jepara.

Temuan ini diharapkan dapat berguna bagi pihak KSPPS Berkah Abadi Gemilang Troso Pecangaan Jepara untuk dapat meningkatkan kualitas produk terhadap anggotanya, agar dapat lebih menerapkan prinsip-prinsip syariah dalam menjalankan perusahaannya agar berhasil menjadi perbankan syariah yang telah diimpi-impikan masyarakat.

- c. Bagi Fakultas Ekonomi Syariah dan Ekonomi Islam

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai masukan yang sangat berguna dalam mengembangkan ilmu pengetahuan khususnya dibidang lembaga keuangan syariah dan menambah khasanah bacaan ilmiah.

