

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Lembaga keuangan memiliki peranan yang sangat penting, hampir semua kegiatan ekonomi tidak terhindar dari lembaga keuangan. Lembaga keuangan adalah salah satu faktor pendorong pertumbuhan dan kemajuan perekonomian suatu negara. Pembangunan nasional bagi bangsa Indonesia yang bertujuan menciptakan kesejahteraan bagi rakyat, salah satu kegiatan usaha tersebut merupakan realisasi gerakan ekonomi rakyat dalam wujud koperasi. Koperasi sebagai gerakan ekonomi rakyat maupun badan usaha berperan untuk mewujudkan masyarakat yang adil dan makmur. Berdasarkan UUD 1945 dan Pancasila dalam tata perekonomian nasional sebagai usaha bersama berdasarkan atas azas kekeluargaan dan demokrasi ekonomi. Sedangkan lembaga keuangan yang saat ini masih mendominasi di Indonesia dominan menggunakan sistem bunga (konvensional). Sementara bunga lembaga keuangan dalam pandangan sebagian ulama Islam adalah identik dengan riba, perbedaan yang paling terlihat antara lembaga keuangan konvensional dan lembaga keuangan syariah adalah penetapan sistem bagi hasil sebagai alternatif dari sistem bunga.

Lembaga keuangan syariah didirikan dengan tujuan mempromosikan dan mengembangkan penerapan prinsip-prinsip Islam, syariah dan tradisinya ke dalam transaksi keuangan dan perbankan serta bisnis yang terkait. Adapun Prinsip syariah merupakan prinsip hukum Islam dalam kegiatan perbankan dan keuangan berdasarkan fatwa yang dikeluarkan oleh lembaga yang memiliki kewenangan dalam penetapan fatwa di bidang syariah prinsip syariah yang dianut oleh lembaga keuangan syariah dilandasi oleh nilai-nilai keadilan, kemanfaatan, keseimbangan, dan keuniversalan (*rahmatan lil 'alamin*).²

Lembaga keuangan syariah mempunyai dua peran sekaligus yakni sebagai badan usaha dan badan sosial. Sebagai badan usaha lembaga keuangan syariah berfungsi sebagai manajer investasi, investor, dan jasa pelayanan. Sebagai badan sosial lembaga keuangan syariah berfungsi sebagai pengelola dana sosial untuk penghimpunan dan penyaluran dana zakat, infak, dan sedekah. Dalam perspektif kolektif dan ekonomi, zakat akan melipatgandakan harta masyarakat

² Andri Soemitra, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, (Jakarta: Kencana, 2009), 35-40

karena zakat dapat meningkatkan permintaan dan penawaran di pasar yang kemudian mendorong pertumbuhan ekonomi secara makro dan pada akhirnya akan meningkatkan kesejahteraan ekonomi. Dari sisi permintaan, distribusi zakat pada golongan kurang mampu akan membuat mereka memiliki daya beli. Sedangkan dari sisi penawaran, zakat memberikan disinsentif bagi penumpukan harta diam (tidak diusahakan) dengan mengenakan potongan sehingga mendorong harta untuk diusahakan dan dialirkan untuk investasi.

Lembaga keuangan syariah diawasi oleh DPS, DPS sendiri merupakan suatu badan yang diberi wewenang untuk melakukan supervisi atau pengawasan dan melihat secara dekat aktivitas lembaga keuangan syariah agar lembaga tersebut senantiasa mengikuti aturan dan prinsip-prinsip syariah. Sedangkan peran DPS yaitu mengawasi kegiatan usaha lembaga keuangan syariah agar sesuai dengan ketentuan dan prinsip syariah yang telah difatwakan oleh DSN. Dengan demikian, DPS dalam lembaga keuangan berkewajiban mengarahkan, mereview, dan mengawasi aktivitas lembaga keuangan agar dapat diyakini bahwa mereka mematuhi aturan dan prinsip syari'ah Islam, fatwa aturan DPS mengikat lembaga keuangan syariah tersebut.³

Dalam upaya mendorong pemberdayaan masyarakat, khususnya masyarakat berpenghasilan menengah ke bawah dan usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM) diperlukan dukungan yang komprehensif dari lembaga keuangan. Selama ini UMKM terkendala akses pendanaan ke lembaga keuangan formal. Untuk mengatasi kendala tersebut, di masyarakat telah tumbuh dan berkembang banyak lembaga keuangan non-bank yang melakukan kegiatan usaha jasa pengembangan usaha dan pemberdayaan masyarakat, baik yang didirikan pemerintah atau masyarakat. Lembaga-lembaga tersebut dikenal dengan sebutan lembaga keuangan mikro (LKM). Tetapi LKM tersebut banyak yang belum berbadan hukum dan memiliki izin usaha. Dalam rangka memberikan landasan hukum yang kuat atas operasionalisasi LKM, pada 8 Januari 2013 telah diundangkan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2013 tentang Lembaga Keuangan Mikro.

Lembaga Keuangan Mikro (LKM) adalah lembaga keuangan yang khusus didirikan untuk memberikan jasa pengembangan usaha

³ Akhmad Faozan, "Optimalisasi Peran Dewan Pengawas Syariah pada Lembaga Keuangan Syariah," *el-Jizya* 2, no. 1 (2014) : 26-28, diakses pada 13 Oktober, 2020, <http://ejournal.iainpurwokerto.ac.id/index.php/eljizya/article/view/389>

dan pemberdayaan masyarakat, baik melalui pinjaman atau pembiayaan dalam usaha skala mikro kepada anggota dan masyarakat, pengelolaan simpanan, maupun pemberian jasa konsultasi pengembangan usaha yang tidak semata-mata mencari keuntungan.⁴

Koperasi syariah merupakan lembaga keuangan mikro yang berdasarkan prinsip syariah dan berlandaskan ajaran Islam. Koperasi syariah di Indonesia dalam periode terakhir berkembang cukup pesat dan *Continuitas* yang tinggi dalam mengembang usahanya dalam memenuhi kebutuhan para nasabahnya. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya berdiri koperasi-koperasi syariah di seluruh pelosok negeri. Pertumbuhan Koperasi Jasa Keuangan Syariah/Unit Jasa Keuangan Syariah (KJKS/UJKS) juga mengalami perkembangan yang pesat dan luar biasa, selain itu KJKS/UJKS merupakan instrument pemberdayaan UMKM. Koperasi syariah menerapkan beberapa aspek dalam menjalankan kegiatannya guna melayani para nasabahnya, termasuk juga aspek asas keseimbangan, asas keadilan, asas kerjasama.⁵

Lembaga koperasi oleh banyak kalangan, diyakini sangat sesuai dengan budaya dan tata kehidupan bangsa Indonesia. Di dalamnya terkandung muatan menolong diri sendiri, kerjasama untuk kepentingan bersama (gotong royong) dan beberapa esensi moral lainnya. Sangat banyak orang mengetahui tentang koperasi meski belum tentu sama pemahamannya, terlebih hanya sebagian kecil dari populasi bangsa ini yang mampu berkoperasi secara benar dan konsisten. Sehingga koperasi perlu melakukan tindakan agar nasabah dapat konsisten dalam berkoperasi. Konsistensi nasabah dalam berkoperasi merupakan salah satu bentuk loyalitas nasabah.

Koperasi yang ingin mempertahankan loyalitas nasabah harus mampu menjaga kepuasan nasabahnya. Kepuasan adalah suatu sikap yang diputuskan berdasarkan pengalaman yang didapatkan. Kualitas pelayanan yang baik merupakan salah satu kunci untuk memuaskan nasabah sehingga mereka loyal pada koperasi. Partisipasi nasabah dalam pelayanan yang diberikan oleh koperasi akan terwujud jika terjalin kesesuaian diantara nasabah, program, dan organisasi yang ada di koperasi tersebut. Dengan pelayanan yang prima akan

⁴Informasi Umum Lembaga Keuangan Mikro, <https://www.ojk.go.id/id/kanal/iknb/Pages/Lembaga-Keuangan-Micro.aspx> - diakses pada 13 Oktober 2020.

⁵ Darmawan dan Muhammad Iqbal Fasa, *Manajemen Lembaga Keuangan Syariah*, (Yogyakarta: UNY Press, 2020), 111.

memuaskan nasabah sehingga akan tertarik dan menjadi pelanggan setia di koperasi tersebut.

Nasabah yang loyal pada dasarnya akan sangat membantu dalam hal permodalan, karena nasabah tersebut nantinya akan membayar simpanan pokok dan wajib. Loyalitas nasabah koperasi sangatlah penting. Berkembang atau tidaknya koperasi dipengaruhi oleh loyalitas nasabah dalam berpartisipasi aktif. Semakin banyak nasabah koperasi yang loyal, maka semakin besar peluang koperasi tersebut untuk berkembang dan maju, sehingga dapat bersaing dengan Badan Usaha lain. Loyalitas nasabah koperasi dapat dilihat dari keaktifan nasabah dalam pemupukan modal, memberikan pendapatan di dalam maupun di luar rapat nasabah serta keaktifan dalam melakukan transaksi Simpanan dan Pinjaman dalam kegiatan usaha Koperasi.⁶

Salah satu peran yang penting dalam menjaga loyalitas nasabah atau anggota yaitu peran dari seorang *Customer Service*. Peranan *customer Service* merupakan salah satu sumber daya manusia yang diperlukan oleh suatu perusahaan. Peran dari *customer service* dalam melakukan pelayanan ini berhubungan langsung dengan pilihan konsumen, maka diperlukan *customer service* yang handal. *Customer Service* sendiri secara umum merupakan setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan nasabah/anggota, melalui pelayanan yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah/anggota.

Customer Service memegang peranan penting dalam dunia perbankan, dilihat dari tugas utamanya yaitu seorang *customer service* memberikan pelayanan dan membina hubungan dengan masyarakat. *Customer Service* bank dalam melayani para nasabah selalu berusaha menarik dengan cara merayu para calon nasabah menjadi nasabah bank yang bersangkutan dengan berbagai cara. *Customer Service* juga harus dapat menjaga nasabah lama agar tetap menjadi nasabah bank. Oleh karena itu, tugas *customer service* merupakan ujung tombak kegiatan operasional perbankan.⁷

Seorang *customer service* mempunyai peranan yang secara umum ada 2, diantaranya yaitu mempertahankan nasabah lama agar tetap setia menjadi nasabah bank melalui pembinaan hubungan yang

⁶ Sutrisno, Dwi Cahyono, Nurul Qomariah, "Analisis Kualitas Pelayanan, Kepercayaan serta Citra Koperasi terhadap Kepuasan dan Loyalitas Anggota," *Jurnal Sains Manajemen dan Bisnis Indonesia* 7, no. 2 (2017): 159-162, diakses pada 17 Oktober, 2020 – <http://jurnal.unmuhjember.ac.id/index.php/SMB/article/view/1230>

⁷ Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta: Kencana, 2008), 177.

lebih akrab dengan nasabah dan berusaha untuk mendapat nasabah baru melalui berbagai pendekatan.⁸

Pada masa sekarang sudah banyak koperasi syariah yang berdiri, KSPPS Berkah Abadi Gemilang berupaya untuk menjaga dan meningkatkan loyalitas nasabahnya. Berdasarkan prapenelitian yang dilakukan dengan penulis dengan beberapa karyawan KSPPS Berkah Abadi Gemilang yaitu dengan *customer service* dan kepala bagian funding bahwasannya mereka bekerja harus dengan peraturan yang ada yaitu sesuai SOP yang berlaku, kemudian mereka juga dituntut untuk melayani nasabahnya atau calon nasabahnya dengan baik, sopan, ramah, handal, dan professional. Hal ini bertujuan agar nasabah lama tetap ingin melakukan transaksi di KSPPS Berkah Abadi Gemilang dan calon nasabah yang datang pun menjadi tertarik untuk melakukan pembiayaan atau menabung di KSPPS Berkah Abadi Gemilang, menurut seorang *customer service* pada KSPPS Berkah Abadi Gemilang ketika melayani nasabah atau calon nasabah dituntut untuk sopan santun terhadap pelanggannya, kemudian dituntut untuk pandai berbicara, mampu melayani nasabahnya dengan baik, mampu menyelesaikan masalah dengan tepat waktu, dan menarik calon nasabah baru untuk mau melakukan transaksi di KSPPS Berkah Abadi Gemilang dengan produk-produk yang ditawarkan dan pelayanan yang diberikan.

Kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak KSPPS Berkah Abadi Gemilang sangat mempengaruhi kesetiaan atau loyalitas nasabahnya, namun hal ini sangat sulit mengingat terdapat perubahan dalam aspek psikologis, kondisi lingkungan dan budaya yang berdampak pada proses keputusan nasabah untuk menabung dan menggunakan jasa dari KSPPS.⁹ Menurut Scoot Robinette dalam buku karya Huriyati berpendapat bahwa terdapat pengaruh dari keputusan nasabah untuk menabung, semakin tinggi kualitas pelayanan suatu lembaga keuangan semakin tinggi pula keputusan nasabah untuk menggunakan jasanya. Keputusan nasabah untuk menabung merupakan efek akhir dari suatu pembelian yang diartikan sebagai suatu sikap dan niat untuk berperilaku dimasa depan.¹⁰

Berdasarkan pemaparan yang telah dijelaskan diatas, maka atas dasar inilah penulis ingin meneliti strategi yang dilakukan oleh

⁸ Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2008), 181.

⁹ Yuni dan Sufyan, *Customer Service dan Kepala Bagian Funding*, Wawancara oleh Penulis, 08 Oktober 2020, Wawancara Informan, Transkrip.

¹⁰ Huriyati, *Manajemen Pemasaran Modern*, (Yogyakarta: Liberty, 2005), 125.

customer service dalam meningkatkan loyalitas anggotanya di KSPPS Berkah Abadi Gemilang dalam judul penelitian “Strategi *Customer Service* dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah di KSPPS Berkah Abadi Gemilang”

B. Fokus Penelitian

Sangat penting untuk mempersempit ruang lingkup ketika berhadapan dengan materi yang sangat luas. Dengan demikian, pembahasan lebih terfokus pada pwncaapaian tujuan. Penulis membatasi masalah strategi *customer service* dalam meningkatkan loyalitas nasabah di KSPPS Berkah Abadi Gemilang.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang dan fokus penelitian mengenai “Strategi *Customer Service* dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah di KSPPS Berkah Abadi Gemilang”, maka peneliti merumuskan masalah berikut ini:

1. Bagaimana strategi *customer sevice* dalam meningkatkan loyalitas nasabah di KSPPS Berkah Abadi Gemilang?
2. Bagaimana hambatan *customer service* dalam meningkatkan loyalitas nasabah di KSPPS Berkah Abadi Gemilang?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan dari rumusan masalah yang sudah tersaji penulis membagi tujuan dalam dua kriteria sebagaimana berikut ini:

1. Penelitian yang dilakukan penulis bertujuan untuk mengetahui tentang strategi yang digunakan *customer sevice* dalam meningkatkan loyalitas nasabah di KSPPS Berkah Abadi Gemilang.
2. Penelitian yang dilakukan penulis bertujuan untuk mengetahui bagaimana hambatan yang dihadapi *customer service* dalam meningkatkan loyalitas nasabah di KSPPS Berkah Abadi Gemilang.

E. Manfaat Penelitian

Dari penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat bagi peneliti sendiri maupun pihak praktisi, akademisi, dan masyarakat. Adapun kegunaan penelitian ini adalah:

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, hasil dari penelitian yang telah dilakukan oleh penulis ini dapat memberikan sumbang pemikiran secara teoritik maupun secara konseptual dalam rangka dilakukannya pengembangan ilmu pengetahuan dibidang studi perbankan syariah, terkait dengan masalah strategi *customer service* dalam meningkatkan loyalitas nasabah, dengan tidak mengabaikan aturan yang telah ditetapkan sesuai prinsip-prinsip syariah.

Sebagai bahan masukan serta pertimbangan untuk lembaga yang bersangkutan agar dapat membenarkan kesalahan dan dapat mengevaluasi kembali apa yang belum sesuai berdasarkan penelitian penulis.

2. Manfaat Praktis

Secara Praktis, hasil penelitian yang dilaksanakan penulis diharapkan mampu memberikan kontribusi yang nyata bagi lembaga keuangan syariah, dan khususnya bagi KSPPS Berkah Abadi Gemilang dalam menyelesaikan suatu masalah, khususnya berhubungan strategi *customer service* dalam meningkatkan loyalitas nasabah di KSPPS Berkah Abadi Gemilang. Sebagai tambahan wawasan pengetahuan dan informasi kepada anggota maupun masyarakat tentang bagaimana loyalitas nasabah pada KSPPS Berkah Abadi Gemilang.

F. Sistematika Penulisan

Dalam sistematika penulisan skripsi penelitian mempunyai tujuan untuk memperoleh suatu gambaran penjelasan secara garis besar pada masing-masing bagian yang berkaitan, dengan demikian dapat dihasilkan penelitian yang sistematis serta alamiah. Berikut sistematika penulisan proposal skripsi, yaitu:

1. Bagian Awal.

Bagian awal ini terdiri dari lembar pengesahan proposal, daftar isi, daftar gambar, dan daftar tabel.

2. Bagian Isi

Bagian isi ini memuat gambaran umum yang terdiri dari tiga bab, antara bab satu dengan bab lain saling berhubungan karena merupakan satu kesatuan yang utuh, ketiga bab itu adalah:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang latar belakang masalah, fokus penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II : KAJIAN PUSTAKA

Bab ini memuat teori-teori yang terkait judul yang menjadi dasar dalam penelitian ini. Pada bab ini juga menguraikan penelitian terdahulu yang berkaitan dengan strategi *customer service*, dan kerangka berfikir.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini berisi tentang jenis dan pendekatan, *setting* penelitian, subyek penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, pengujian keabsahan data, dan teknik analisis data.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini akan menguraikan hasil penelitian yang telah peneliti lakukan, yaitu tentang gambaran umum objek penelitian, deskripsi data penelitian, analisis data dan pembahasan tentang strategi *customer service* untuk meningkatkan loyalitas nasabah di KSPPS Berkah Abadi Gemilang.

BAB V : PENUTUP

Bab ini berisi tentang kesimpulan, saran-saran dan penutup.

3. Bagian Akhir meliputi daftar pustaka dan lampiran lainnya.

