

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dewasa ini perkembangan dunia lembaga perbankan dan keuangan yang ada di Indonesia mengalami perkembangan yang cukup pesat. Salah satunya adalah lembaga keuangan yang berbasis syariah. Kelahiran lembaga keuangan syariah di Indonesia ditandai secara resmi dengan pendirian Bank Muamalat Indonesia (BMI) pada tahun 1991. Berdirinya BMI seiring dengan adanya kesadaran masyarakat atas pelayanan keuangan yang berbasis syariah, sehingga memotivasi lahirnya lembaga keuangan syariah lainnya.¹ Dalam satu dekade terakhir, keuangan syariah telah menjadi salah satu sektor dengan pertumbuhan tercepat di industri keuangan global, aset perbankan syariah tumbuh 15,6% (year-on-year) pada Mei 2021 dan mencapai Rp598,2 triliun, melampaui pasar keuangan konvensional. Meskipun terdampak pandemic covid-19 pada tahun 2020, Global Islamic Economic Report (2020) memproyeksikan keuangan syariah akan pulih dan terus tumbuh. Sejalan dengan tren global tersebut, keuangan syariah di Indonesia juga tumbuh positif ditengah pandemi.²

Secara operasionalnya Bank Syariah tidak dapat menyentuh masyarakat kecil inilah yang mendasari munculnya Lembaga Keuangan KSPPS (Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah) yang bergerak pada level mikro, perkembangan KSPPS juga semakin pesat didaerah pedesaan. Sitem operasional KSPPS berdasarkan prinsip-prinsip berekonomi secara halal, adil dan menguntungkan. Konteksnya dalam lembaga keuangan syariah, KSPPS adalah unit usaha yang cara kerjanya hampir sama dengan Bank Syariah, namun perbedaan terletak pada mekanisme operasional.

¹ Abdul Rasyid, "Perkembangan Lembaga Perbankan dan Keungan Syariah di Indonesia", Binus University, 9 Desember 2021, <https://business-law.binus.ac.id/2018/07/03/perkembangan-lembaga-perbankan-dan-keuangan-syariah-di-indonesia/>.

² Kementerian Keuangan Republik Indonesia, "Keuangan Syariah Indonesia Tumbuh Positif di Tengah Pandemi", 9 Desember 2021, <https://www.kemenkeu.go.id/publikasi/berita/keuangan-syariah-indonesia-tumbuh-positif-di-tengah-pandemi/>

Secara yuridis keberadaan KSPPS didasarkan pada Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2012 tentang Perkoperasian dalam pasal 1 yang berbunyi “Koperasi adalah badan hukum yang didirikan oleh orang perseorangan atau badan hukum koperasi, dengan pemisah kekayaan anggotanya sebagai modal untuk menjalankan usaha, yang memenuhi aspirasi dan kebutuhan bersama dibidang ekonomi, sosial dan budaya sesuai dengan nilai dan prinsip koperasi.” Pada tanggal 25 September 2015, pemerintah menerbitkan Peraturan Menteri Koperasi dan Usaha Kecil Menengah Republik Indonesia Nomor 16/Per/M.KUKM/-IX/2015 Tentang Pelaksanaan Kegiatan Usaha Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah oleh Koperasi.³

Salah satu tugas pokok KSPPS adalah pembiayaan atau kredit, yakni fasilitas yang memberikan penyediaan dana dalam pemenuhan kebutuhan pihak yang termasuk devisit unit. Selain itu, ada juga pembiayaan yakni pembiayaan yang ditujukan sebagai bentuk kerja sama agar memperoleh barang atau jasa, berdasarkan prinsip bagi hasil. Pembiayaan yang berdasarkan dari prinsip bagi hasil diantaranya Murabahah, Mudharabah, Al-muzara’ah, Al-Musaqah.⁴

Pembiayaan merupakan penyediaan uang atau tagihan berdasarkan persetujuan antara bank dan pihak lain yang wajib untuk mengembalikan uang atau tagihan setelah jangka waktu tertentu dengan imbalan atau bagi hasil. Pembiayaan mudharabah dan *musyarakah* memiliki perbedaan pada pembagian modal dan pengelolaan usaha, serta pembagian keuntungan. Jika *mudharabah*, pihak bank 100% menyumbangkan modal, sedangkan pihak nasabah hanya mengelola usaha saja. Pembagian keuntungan berdasarkan besar modal yang disumbangkan. Jika pembiayaan *musyarakah*, pihak bank dan nasabah sama-sama menyumbangkan modal dan mengelola usaha, biasanya sebesar 60% : 40%. Pembagian keuntungan juga berdasarkan besar modal yang disertakan

³ Abdul Haris dan Dita Ratnasari, “Pengaruh Pengetahuan, Kualitas Pelayanan, Produk dan Religiusitas terhadap Minat Nasabah untuk Menggunakan Produk Simpanan pada Lembaga Keuangan Mikro Syariah”, *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* 4, no. 2 (2018):137.

⁴ Wahid Wachyu Adi Winarto dan Fatimatul Falah, “Analisis Sistem Pengelolaan Keuangan Pembiayaan Syariah dengan Akad Murabahah”, *JPS (Jurnal Perbankan Syariah)* 1, no.2 (2020):152.

dalam usaha tersebut.⁵ Secara konsep, dalam akad murabahah, bank syariah akan membelikan barang yang di mintakan oleh nasabah kemudian bank menjualnya kembali kepada nasabah dengan tambahan keuntungan atau margin bank.⁶

Selain bank syari'ah, berdirinya lembaga keuangan syariah sejenis KSPPS (Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah) di Indonesia merupakan jawaban terhadap tuntutan dan kebutuhan kalangan umat muslim. Kehadiran KSPSS muncul pada saat umat islam mengharapkan adanya lembaga keuangan yang menggunakan prinsip-prinsip syariah dan bebas dari unsur riba yang diasumsikan haram.⁷ Seperti halnya di KSPPS “KUD Bahagia” Gembong, Pati yang merupakan salah satu koperasi unit desa yang berbasis syariah. KSPPS “KUD Bahagia” Gembong, Pati berpusat di Jl. Raya Pati-Gembong KM 14, atau sebelah timur pasar Gembong. Kegiatan usaha KSPPS “KUD Bahagia” Gembong dapat dikelompokkan menjadi kegiatan penghimpunan dana dari masyarakat dan kegiatan penyaluran dana kepada masyarakat. Oleh karena itu, untuk memperlancar kegiatan usaha, biasanya masyarakat akan memanfaatkan penyaluran dana dari pada penghimpunan dana. Kegiatan penyaluran dana tersebut mengingat kebutuhan masyarakat akan suatu barang sekarang ini mengalami peningkatan secara signifikan. Kondisi semacam ini ada sebagian masyarakat yang masih mampu bertahan dan sebagian yang tidak mampu bertahan. Artinya masyarakat yang tidak mampu bertahan, mereka harus berurusan dengan KSPPS “KUD Bahagia” Gembong untuk pinjam uang (utang-piutang) dengan tujuan agar segala kebutuhannya tercukupi.

Produk simpanan yang ditawarkan di KSPPS “KUD Bahagia” Gembong, Pati yaitu ada 3 jenis yakni SIBA (Simpanan Bahagia), SISERA (Simpanan Sejahtera), SIMKA (Simpanan Sukarela Berjangka). Sedangkan untuk produk pembiayaannya juga terdapat 3 jenis yakni: Murabahah

⁵ Russely Inti Dwi Permata,dkk, “Analisis Pengaruh Pembiayaan Mudharabah dan Musyarakah Terhadap Tingkat Profitabilitas (Return On Equity) (Study Pada Bank umum Syariah yang Terdaftar di Bank Indonesia Periode 2009-2012)”, *Jurnal Administrasi Bisnis* 12 no. 1 (2014) :2 .

⁶ Yenti Afrida, “Analisis Pembiayaan Murabahah Di Perbankan Syariah”, *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*, 1 no. 2 (2016) : 3.

⁷ Ahmad Hasan Ridwan, *Manajemen Baitul Mal Wa Tamwil*, (CV Pustaka Setia, Bandung, 2013), 49.

dimana pembiayaannya bersifat bulanan, Mudharabah dimana sifatnya bagi hasil, Musyarakah yang sifatnya kerja sama.⁸

Tabel 1.1
Daftar Pembiayaan KSPPS “KUD Bahagia” Gembong, Pati

No	Tahun	Total Pembiayaan
1.	2021	59.008.819.688
2.	2020	52.637.303.941
3.	2019	53.552.807.291

Sumber: Data Hasil Wawancara, 2022

Berdasarkan data diatas total pembiayaan ditahun 2020 mengalami penurunan sedikit dikarenakan efek pandemic Covid-19. Akan tetapi, ditahun 2021 mengalami peningkatan yang cukup signifikan. Dijelaskan oleh narasumber hal yang menjadikan pembiayaan banyak peminat salah satunya adalah keandalan pengurus ataupun pegawai dalam menanggapi serta menjelaskan keinginan dari aggotanya. Selain itu, terjadinya penurunan margin pembiayaan secara bertahap agar bisa berkompetitif dengan program KUR dari pemerintah. Sehingga pada tahun 2021 jumlah pembiayaannya mengalami peningkatan.

Seiring dengan meningkatnya pertumbuhan bisnis di bidang lembaga keuangan syariah sebagai jawaban dan solusi bagi masyarakat muslim yang tidak mau berhubungan dengan riba membuat KSPPS lebih meningkatkan kekuatan dalam daya saingnya. Pengambilan langkah-langkah strategis oleh KSPPS diperlukan supaya dapat bersaing dengan lembaga keuangan lainnya. Kualitas jasa jauh lebih susah dinilai daripada kualitas barang karena pelanggan tidak semata-mata mengevaluasi hasil jasa, namun juga proses penyampaian jasa. Pengalaman pelanggan dan interaksi antar pelanggan selama menggunakan jasa juga menentukan kualitas dan kepuasan mereka.⁹ Menurut Kotler kepuasan konsumen dalam penelitian yang dilakukan oleh Ahmad Guspul adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang disarankan dibandingkan dengan harapannya. Apabila persepsi terhadap kinerja tidak

⁸ Patman, Wawancara oleh Penulis, 20 Mei 2022, Pukul 09.30 WIB.

⁹ Fandy Tjiptono, *Perspektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer*, (Yogyakarta: Andi Offset,200), 59.

dapat memenuhi harapan pelanggan maka akan terjadi ketidakpuasan demikian juga sebaliknya.¹⁰

Untuk itu, salah satu hal yang dapat dilakukan untuk meningkatkan daya saing adalah dengan memperhatikan kualitas pelayanan karena hal itu berhubungan dengan kepuasan dari nasabah atau anggota itu sendiri dan bisa menjadi salah satu faktor kunci keberhasilan lembaga keuangan syariah sebagai perusahaan jasa. Sesuai dengan prinsipnya, lembaga keuangan syariah diciptakan untuk memberikan produk-produk unggulan yang sesuai dengan syariat Islam. Akan tetapi produk-produknya unggul secara syariah, masih banyak orang yang meragukan akan keprofesionalan dalam pelayanannya. Misalnya, dari segi fasilitas yang diberikan ataupun dari segi pelayanan karyawan diberikan. Unggul didalam produk belum tentu bisa mempertahankan pelanggan. Masyarakat sekarang semakin kritis karena selain produk, pelayanan yang diberikan juga akan mempengaruhi keberlangsungan suatu perusahaan.¹¹

Terkait dengan kualitas pelayanan yang diterapkan di lembaga keuangan syariah, ada beberapa kritik dari masyarakat yang masih menggunakan lembaga keuangan konvensional tentang penerapan bagi hasil yang diterapkan di lembaga keuangan syariah. Beberapa diantara mereka masih meragukan kesesuaian bank syariah dengan syariat Islam. Sehingga hal yang perlu dilakukan adalah dengan menambah promosinya kepada masyarakat tentang lembaga keuangan syariah dan memperbaiki kualitas pelayanan yang didalamnya melibatkan kesesuaian produk dengan prinsip syariah yang menjadi pembeda dengan bank konvensional.¹²

Pelayanan merupakan suatu kegiatan yang memberikan manfaat dan kepuasan yang akan ditawarkan kepada konsumen. Kualitas pelayanan diartikan sebagai bentuk antara kesesuaian antara pelayanan yang diberikan kepada perusahaan dengan

¹⁰ Ahmad Guspul, "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Nasabah", *Jurnal PPKM UNSIQ* 1, no. 1 (2014):42.

¹¹ Sri Wahyuni, "Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan dan Bagi Hasil Terhadap Minat Masyarakat Menjadi Nasabah Bank Syariah", *Jurnal At-Tawassuth* 2, no.2 (2017):439.

¹² Sri Wahyuni, "Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan dan Bagi Hasil Terhadap Minat Masyarakat Menjadi Nasabah Bank Syariah", 439.

tingkat harapan yang diinginkan konsumen.¹³ Kualitas jasa jauh lebih susah dinilai daripada kualitas barang karena pelanggan tidak semata-mata mengevaluasi hasil jasa, namun juga proses penyampaian jasa. Pengalaman pelanggan dan interaksi antar pelanggan selama menggunakan jasa juga menentukan kualitas dan kepuasan mereka.¹⁴ Bagi nasabah kualitas pelayanan yang memuaskan dan bermutu akan membuat minat nasabah untuk bergabung juga akan meningkat.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Sri Wahyuni menyatakan bahwa secara parsial kualitas pelayanan mempunyai pengaruh terhadap minat untuk menjadi nasabah.¹⁵ Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Fatimah, dkk menyatakan bahwa kepuasan atas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah.¹⁶ Berdasarkan dari penelitian-penelitian tersebut terdapat kontroversi dari hasil penelitiannya, sehingga belum diketahui dengan pasti pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat nasabah.

Bagi hasil dalam penelitian yang dilakukan oleh Gicella Fanny Andriani dan Halmawati menyatakan bahwa bagi hasil merupakan sistem yang meliputi tata cara pembagian hasil usaha yang telah disepakati oleh pemilik dana pengelola dana atas keuntungan yang didapat. Bentuk produk yang menggunakan prinsip bagi hasil adalah mudharabah dan musyarakah.¹⁷

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Wirdayani Wahab menyatakan bahwa bagi hasil berpengaruh secara signifikan terhadap minat menabung nasabah.¹⁸ Sedangkan

¹³ Ubaidillah Al Ahror, "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Café Milkmo", *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen* 6, no.3 (2017): 3.

¹⁴ Fandy Tjiptono, *Perspektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer*, (Yogyakarta: Andi Offset,200), 59.

¹⁵ Sri Wahyuni, "Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan dan Bagi Hasil Terhadap MInat Masyarakat Menjadi Nasabah Bank Syariah", *Jurnal At-Tawassuth* 2, no.2 (2017): 452.

¹⁶ Fatimah,dkk, "Analisa Faktor-faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Nasabah Tabungan Mudharabah di BNI Syariah KCP Ciledug", *Jurnal Ekonomi dan Bisnis* 15, no.1 (2016): 5.

¹⁷Gicella Fanny Andriani dan Halmawati, "Pengaruh Bagi Hasil, Kelompok Acuan, Kepercayaan dan Budaya Terhadap Minat Nasabah Bank Syariah", *Jurnal Eksplorasi Akuntansi* 1, no.3 (2019): 1324.

¹⁸Widayani Wahab, "Pengaruh Tingkat Bagi Hasil Terhadap Minat Menabung di Bank Syariah", *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam* 1 no.2 (2016): 16.

penelitian yang dilakukan oleh Gicella Fanny Andriani dan Halmawati menyatakan bahwa bagi hasil tidak memiliki pengaruh terhadap minat menjadi nasabah bank syari'ah.¹⁹ Berdasarkan dari penelitian-penelitian tersebut terdapat kontroversi dari hasil penelitiannya, sehingga belum diketahui dengan pasti pengaruh bagi hasil terhadap minat nasabah.

Berdasarkan penelitian-penelitian sebelumnya dapat disimpulkan bahwa yang menjadi pengaruh besar untuk meningkatkan minat nasabah adalah tingkat kualitas pelayanannya. Kualitas pelayanan yang memuaskan akan memberikan dampak besar yang sangat signifikan untuk nasabah bisa mendapatkan rasa nyaman dan puas. Selama 3 tahun terakhir produk pembiayaan di KSPPS “KUD Bahagia” Gembong mengalami penurunan dan peningkatan. Berbeda dengan minat menabung di KSPPS “KUD Bahagia” Gembong walaupun ada pandemi justru grafik menabung mengalami penurunan.

Terjadinya penurunan dan peningkatan pada produk pembiayaan bisa dijadikan bahan evaluasi untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan KSPPS “KUD Bahagia” agar tidak kalah dengan lembaga keuangan syariah lain atau dengan bank konvensional dalam hal pelayanan. Selain itu, pengelola dapat membuat terobosan-terobosan usaha baru yang realistis dan dikawal dengan ketat serta selaras dengan fatwa DSN MUI. Salah satu usaha baru yang akan dikembangkan adalah pembiayaan usaha *property* di wilayah Kabupaten Pati. Disamping itu, pemberian hadiah untuk penyimpan serta pembiayaan teladan agar bisa memompa semangat anggotanya.²⁰

Berdasarkan wawancara dari salah satu nasabah menyatakan KSPPS “KUD Bahagia” Gembong memiliki pelayanan yang lain yang menjadikan keunggulannya yaitu sikap yang diberikan akan keramah tamahan, kecepatan dalam melayani petugas, cepat dalam mengakses pengajuan pembiayaan serta pencairan dananya lebih cepat dibandingkan dengan diperbankan atau lembaga keuangan yang lainnya.²¹

¹⁹ Gicella Fanny Andriani dan Halmawati, “Pengaruh Bagi Hasil, Kelompok Acuan, Kepercayaan dan Budaya Terhadap Minat Nasabah Bank Syariah”, 1332.

²⁰ Patman, Wawancara oleh Penulis, 20 Mei 2022, Pukul 09.30 WIB.

²¹ Noor Hadi, Wawancara oleh Penulis, 21 Mei 2022, Pukul 09.30 WIB.

Maka hal ini bisa dijadikan oleh KSPPS untuk menjadi sarana dalam memikat nasabah, dengan semakin bertambahnya nasabah dalam mengambil produk pembiayaan akan membuat eksistensi KSPPS tersebut tinggi ditengah persaingan yang semakin ketat dan bisa meningkatkan kepercayaan konsumen terhadap produk pembiayaan itu sendiri.

Berdasarkan dari fenomena dan perbedaan hasil dari penelitian sebelumnya dalam latar belakang masalah yang telah diuraikan, maka penulis tertarik untuk membahas penelitian dengan judul : **“ Pengaruh Pelayanan dan Bagi Hasil Terhadap Minat Nasabah Pada Produk Pembiayaan KSPPS “KUD Bahagia” Gembong, Pati.”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah pelayanan berpengaruh terhadap minat nasabah pada produk pembiayaan KSPPS “KUD Bahagia” Gembong Pati?
2. Apakah bagi hasil berpengaruh terhadap minat nasabah pada produk pembiayaan KSPPS “KUD Bahagia” Gembong Pati?

C. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan perumusan masalah diatas, adapun tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah :

1. Untuk menguji secara empiris Pengaruh Pelayanan Terhadap Minat Nasabah pada Produk Pembiayaan KSPPS “KUD Bahagia” Gembong Pati
2. Untuk menguji secara empiris Pengaruh Bagi Hasil Terhadap Minat Nasabah pada KSPPS “KUD Bahagia” Gembong Pati

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara teoritis maupun praktis, di antaranya sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis
 - a. Mengembangkan khasanah ilmu pengetahuan ekonomi, khususnya yang berkaitan dengan ilmu bank dan lembaga keuangan syariah mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan bagi hasil terhadap minat nasabah pada

produk pembiayaan KSPPS “KUD Bahagia” Gembong Pati

- b. Sebagai bahan dasar untuk penelitian selanjutnya mengenai minat nasabah yang dipengaruhi oleh kualitas pelayanan dan bagi hasil.
 - c. Untuk lebih mendukung teori yang berhubungan dengan masalah yang dibahas dalam penelitian.
2. Manfaat Praktis
- a. Bagi KSPPS “KUD Bahagia” Gembong Pati
 Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dan sebagai masukan untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi minat nasabah pada KSPPS “KUD Bahagia” Gembong Pati khususnya yang berkaitan dengan kualitas pelayanan dan bagi hasil.
 - b. Bagi Peneliti
 Penelitian ini dapat memberikan manfaat sebagai tambahan referensi untuk penelitian selanjutnya. Selain itu, penelitian ini dapat digunakan untuk menerapkan ilmu pengetahuan dalam mengkaji permasalahan secara mendalam dilapangan sesuai bidang keilmuan yang dipelajari yaitu Ekonomi Syariah.

E. Sistematika Penulisan

Untuk memudahkan dalam memahami keseluruhan isi dari proposal skripsi ini, penulis akan mendeskripsikan sistematika penulisan proposal skripsi sebagai berikut:

1. BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini meliputi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

2. BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini diuraikan tentang Pelayanan, Bagi Hasil dan Minat Nasabah, pengertian KSPPS dan produk Pembiayaan, kajian-kajian penelitian terdahulu, kerangka berpikir, serta hipotesis penelitian.

3. BAB III: METODE PENELITIAN

Bab ini berisikan tentang jenis dan pendekatan penelitian, *setting* penelitian, populasi dan sampel, identifikasi variabel, variabel operasional, sumber data, teknik pengumpulan data, teknik analisis data.

4. **BAB IV: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**
Pada bagian ini mencakup mengenai deskripsi obyek dari riset ini, gambaran output dari riset ini serta analisis data & pembahasan.
5. **BAB V: PENUTUP**
Pada bab ini mencakup mengenai, simpulan,saran & istilah penutup

