

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Koperasi memiliki peran yang sangat penting dalam pengelolaan dan pelaksanaan kegiatan ekonomi di Indonesia yang semakin modern. Koperasi memfasilitasi aktivitas ekonomi dan mendorong partisipasi masyarakat dengan tujuan meningkatkan ekonomi. Prinsip koperasi, yang anggotanya biasanya terdiri dari kelompok berpenghasilan rendah yang membentuk organisasi ekonomi bersama untuk meningkatkan kesejahteraan melalui kerja sama, adalah dasar kesejahteraan masyarakat.¹

Berdasarkan pasal 1 ayat 1 Tentang Perkoperasian Undang-undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2012 menjelaskan bahwa koperasi merupakan badan hukum yang didirikan oleh individu atau badan hukum koperasi, serta pemisahan kekayaan para anggotanya selaku persediaan guna mengerjakan usaha, yang memenuhi keinginan Bersama di bidang ekonomi, sosial, budaya searah dengan nilai dan prinsip koperasi.²

Karena sifat ekonominya yang mengutamakan kepentingan rakyat, koperasi memberikan kontribusi yang signifikan pada pertumbuhan ekonomi Indonesia. Sebaliknya, fakta bahwa mayoritas orang Indonesia beragama Muslim menunjukkan betapa pentingnya membangun struktur ekonomi inklusif yang mengutamakan prinsip Islam. Untuk memenuhi kebutuhan pelaku ekonomi mikro sesuai dengan prinsip syariah, inilah komponen yang mendorong pendirian koperasi syariah. Koperasi syariah ini berkonsentrasi pada pasar yang memprioritaskan pelanggan yang memiliki nilai-nilai syariah dan sifat kerakyatan. Tujuan koperasi syariah adalah untuk menghasilkan keuntungan bagi anggotanya serta masyarakat Indonesia secara keseluruhan.

¹ Hamidi, I., Bashir, A., Atiyatna, D. P., Sukanto, S., & Mukhlis, M. (2020). Pelatihan Manajemen Koperasi Syariah di Desa Kerinjing, Kabupaten Ogan Ilir, Sumatera Selatan. *Sricommerce: Journal of Sriwijaya Community Services*, 1, no. 1 (2020): h.16.

² JDIH BPK RI, "Undang-Undang No 17 Tahun 2012," *Undang-undang*, 2012, h. 348.

(konsumen dan nasabah)³. Oleh karena itu, aturan hukum secara teratur diperbarui untuk mengikuti perkembangan dan memenuhi kebutuhan anggota dan nasabah.

Dari sudut pandang Islam, setiap aktivitas bisnis harus sesuai dengan moral dan nilai-nilai yang ditemukan dalam Al-Qur'an. Meskipun bisnis memungkinkan pekerjaan yang halal, perlu diingat bahwa segala bentuk bisnis tidak boleh dilakukan jika melanggar koridor yang telah ditetapkan oleh Allah.⁴ Berdasarkan hukum islam, koperasi syariah menjalin persaudaraan dan keadilan untuk kesejahteraan anggotanya sesuai dengan hukum islam. Sebagaimana yang tertera pada surat Q.S Al Hujarat ayat13.

يَأَيُّهَا النَّاسُ إِنَّا خَلَقْنَاكُمْ مِنْ ذَكَرٍ وَأُنْثَىٰ وَجَعَلْنَاكُمْ شُعُوبًا وَقَبَائِلَ لِتَعَارَفُوا إِنَّ أَكْرَمَكُمْ عِنْدَ اللَّهِ أَتْقَاكُمْ إِنَّ اللَّهَ عَلِيمٌ خَبِيرٌ ١٣

Yang artinya: “*Hai manusia, sesungguhnya kami menciptakan kamu dari seorang laki-laki serta seorang perempuan dan menjadikan kamu berbangsa-bangsa dan bersuku-suku supaya kamu saling mengenal. Sesungguhnya orang yang paling mulia diantara kamu disisi Allah ialah orang yang paling bertaqwa diantara kamu. Sesungguhnya Allah maha mengetahui lagi maha mengenal.*” (Al-Hujarat:13)⁵

Koperasi Syariah Benteng Mikro Indonesia beroperasi di Desa Pekayon dan Sukadiri Kecamatan Sukadiri sejak Juni 2003. Koperasi ini awalnya disebut sebagai Lembaga Pembiayaan Pengembangan Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (LPP-UMKM). Koperasi ini memiliki sistem operasional yang mencakup simpan pinjam dan pembiayaan, serta lima instrumen yang mendukung agensi: sedekah, pinjaman, pembiayaan, simpanan, dan investasi. Ini dicapai dengan menumbuhkan budaya menabung dan mendorong pertumbuhan ZISWAF. Sebagai bagian dari unit usaha Koperasi Benteng Mikro Indonesia, kami harus memperhatikan kepuasan anggota untuk mencapai misi kesejahteraan perusahaan. Oleh karena itu,

³ Edy Syahputra, Muhammad Yusuf Harahap, dan Noni Rozaini, “Perkembangan Koperasi Syariah di Indonesia,” *AL-MUTSLA* 5, no. 2 (2023): h. 383.

⁴ Angga Syahputra, “Etika Berbisnis dalam Pandangan Islam,” *AT-TIJARAH: Jurnal Penelitian Keuangan dan Perbankan Syariah* 1, no. 1 (2019): h. 28.

⁵ *Al-Qur`an surat Al-Hujarat : 13, alqur`an al karim dan terjemahannya*, (Bandung: PT. Gardoba internaional indonesia, 2012), h. 13.

sangat penting bagi koperasi syariah untuk memahami dan memahami bagaimana perilaku anggota mereka bertindak.⁶

Kepuasan merupakan bagian dari perilaku yang sangat penting bagi perusahaan, kepuasan pelanggan adalah suatu tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa, Sebagai tanggapan dari pengalaman yang dirasakan oleh pelanggan setelah menggunakan suatu produk atau jasa.⁷ Karena itu, konsumen yang merasa puas dengan produknya lebih cenderung untuk terus menggunakannya dan memberi tahu orang lain tentang pengalaman yang memuaskan yang mereka alami.

Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah kualitas produk. Perusahaan harus membuat produk yang memenuhi harapan dan kebutuhan anggota. Jika ini terjadi, anggota akan tetap memilih perusahaan tersebut dan tidak pindah ke perusahaan lain karena mereka merasa produknya dapat memenuhi harapan mereka. Nilai yang diberikan oleh pelanggan diukur berdasarkan kepercayaan (*reliability*), ketahanan (*durability*), dan kinerja (*performance*) terhadap bentuk fisik dan citra produk. Konsumen akan merasa puas apabila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.⁸ Oleh karena itu, perusahaan harus memiliki kemampuan untuk membuat produk yang sesuai dengan kebutuhan dan selera pelanggan, yaitu dengan berusaha membuat produk yang memenuhi harapan pelanggan.

Selain produk hal lain yang tidak kalah pentingnya adalah memperhatikan kualitas pelayanan, kualitas pelayanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan, kualitas pelayanan bisa di wujudkan melalui pemenuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk

⁶“Sejarah Koperasi Syariah BENTENG MIKRO INDONESIA,” https://kopsyahbmi.co.id/tentang_kami.

⁷Fandy Tjiptono., *Manajemen Pemasaran Jasa* (Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia, 2017), h. 24.

⁸ Rambat Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi*, Edisi 3 (Jakarta: Salemba Empat, 2014), h. 175.

mengimbangi harapan pelanggan.⁹ Banyaknya pelanggan suatu perusahaan dipengaruhi oleh pelayanan yang baik. Ada kemungkinan bahwa memprioritaskan kualitas pelayanan kepada anggota merupakan komponen dari kualitas tinggi yang berdampak pada kinerja basis yang lebih baik, dan kualitas yang tinggi juga menghasilkan kepuasan anggota yang lebih tinggi.¹⁰ Pelayanan yang baik akan meningkatkan kenyamanan dan kepercayaan anggota, yang pada gilirannya akan meningkatkan kepuasan anggota perusahaan.

Tabel 1.1
Jumlah Anggota Koperasi Syariah BMI Cabang Picung
pada tahun 2018-2022

No.	Tahun	Jumlah Anggota
1.	2018	451
2.	2019	796
3.	2020	593
4.	2021	571
5.	2022	558

Sumber: Koperasi Syariah BMI Cabang Picung 045

Berdasarkan tabel 1.1 diatas, Diketahui, jumlah anggota Koperasi Islam BMI cabang Picung mengalami peningkatan pada tahun 2019, sedangkan jumlah anggota Koperasi BMI cabang Picung mengalami penurunan dalam tiga tahun terakhir. Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak manager, meskipun dalam tiga tahun terakhir jumlah anggota Koperasi Islam BMI Cabang Picung mengalami penurunan, namun produk Koperasi Islam BMI Cabang Picung masih diminati oleh anggota. Sebab keberadaan Koperasi Islam BMI Cabang Picung memang membantu anggotanya menjaga keuangannya.¹¹

⁹ Fandy Tjiptono, *Service, Quality & satisfaction*. (Yogyakarta: Andi, 2016), h. 442.

¹⁰ Agil Nurcahyo dan Nihayatu Aslamatis Solekah, "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Penanganan Komplain, dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Koperasi Syariah Murni Amanah Sejahtera Malang)" *Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah*, 7 no. 4 (2022): h. 1422.

¹¹ Syarief Syaeful, Selaku Manajer Koperasi Syariah BMI Cabang Picung 045, Hari Senin, Mei 2024.

Pada proses penambahan anggota, Koperasi Syariah BMI cabang Picung sebenarnya sudah cukup baik dari segi pelayanan yang diberikan kepada anggotanya, namun permasalahan masih sering muncul yaitu banyak anggota koperasi yang mengeluhkan pelayanan yang kurang maksimal dan tidak memenuhi kebutuhan. persyaratan. Memenuhi harapan mereka, misalnya ketika anggota ingin meminjam/membeli produk di Koperasi Islam BMI Picung cabang, namun petugas tidak mampu melayani dengan cepat, permasalahan lainnya adalah kurangnya informasi produk yang tersampaikan. Sehingga anggota kurang memahami dan mengetahui produk apa saja yang dimiliki koperasi tersebut.¹² Hal tersebut yang menyebabkan kualitas produk dan pelayanan yang disediakan koperasi harus dipertimbangkan agar tidak kalah saing dengan koperasi lain.

Melalui keluhan dari beberapa anggota koperasi syariah BMI cabang picung, pada dasarnya pengembangan fungsi kualitas itu merupakan sebuah metodologi sistematis untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan pengembangan produk.¹³ Kualitas produk dan layanan terutama dinilai dalam kerangka kepuasan anggota. Hal ini sejalan dengan upaya koperasi syariah dan lainnya dalam memenangkan persaingan, yaitu kunci untuk bersaing di pasar global adalah dengan mengutamakan kepuasan pelanggan yang ditentukan oleh kinerja produk atau jasa yang menentukan harapan pelanggan.¹⁴ Karena itu Pelanggan atau anggota merasa puas apabila harapannya terpenuhi. Kepuasan pelanggan berbanding lurus dengan kualitas produk dan kualitas pelayanan. Semakin bagus kualitas produk dan pelayanan maka semakin tinggi minat anggota. Misalnya dengan memberikan atau menawarkan produk bermutu

¹² Hasil observasi awal dengan beberapa anggota koperasi syariah BMI Cabang Picung 045, Kamis mei 2024.

¹³ Ahmad Izzuddin dan Muhammad Muhsin, "Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen," *Jurnal manajemen dan Bisnis Indonesia* 6, no. 1 (2020): h. 76.

¹⁴ Elia Septia, Muhammad Iqbal Fasa, dan Suharto Suharto, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah," *Jurnal Akuntansi, Manajemen, Bisnis dan Teknologi (AMBITEK)* 3, no. 1 (2023): h. 54.

tinggi dan berkualitas, harga lebih murah, penyerahan produk yang lebih cepat, dan pelayanan yang lebih baik daripada pesaingnya.

Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan di atas mendorong peneliti untuk mengungkap lebih jauh tentang pentingnya kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota, dengan demikian judul yang diangkat dalam penelitian ini adalah **“Pengaruh kualitas produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Syariah BMI Cabang Picung 045”**

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Jumlah anggota koperasi syariah BMI Cabang Picung mengalami penurunan
2. Kurangnya informasi produk apa saja yang ada di koperasi syariah BMI Cabang Picung 045 yang di berikan karyawan kepada beberapa anggota.
3. pelayanan yang kurang maksimal dan belum sesuai dengan harapan anggota, misal saat anggota ingin melakukan peminjaman/pembelian produk yang ada di koperasi syariah BMI picung.
4. Kepuasan nasabah merupakan akumulasi pengaruh dari tingkat kualitas produk dan kualitas pelayanan.

C. Batasan Masalah

Menghindari meluasnya ke bahasan lain dan supaya penelitian ini terarah, maka peneliti membatasi permasalahan tentang "Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota". Variabel independen mengenai Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan, variable dependen yaitu Kepuasan Anggota Koperasi Syariah BMI Cabanag Picung 045.

D. Perumusan Masalah

Melalui batasan masalah di atas, untuk mempermudah penelitian ini maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan anggota koperasi syariah BMI cabang picung 045?
2. Bagaimana kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan anggota koperasi syariah BMI cabang picung 045?
3. Bagaimana kualitas produk dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan anggota koperasi syariah BMI cabang picung 045?

E. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis kualitas produk terhadap kepuasan anggota koperasi syariah BMI cabang picung 045.
2. Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota koperasi syariah BMI cabang picung 045.
3. Untuk menganalisis pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota koperasi syariah BMI cabang picung 045.

F. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian skripsi ini diharapkan bisa memberikan kontribusi yang positif bagi koperasi syariah BMI cabang picung 045, bagi pembaca dan penulis. Selain itu semoga bisa bermanfaat bagi:

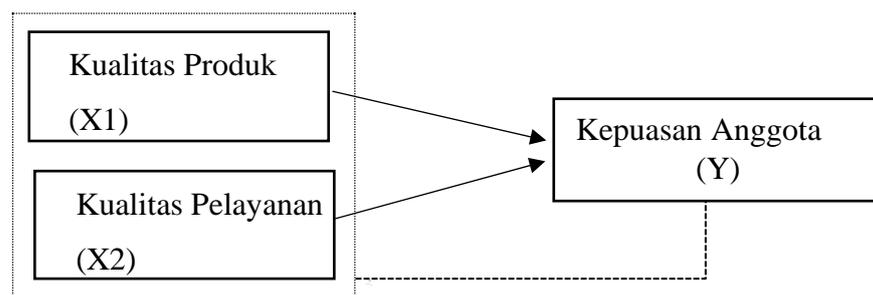
1. Teoritis
 - a. Penelitian ini dapat dijadikan sebagai pengetahuan, sumber ataupun referensi untuk penelitian ilmiah selanjutnya khususnya penelitian tentang kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota koperasi syariah BMI cabang picung 045
 - b. Penelitian ini dapat memberikan khasanah dalam rangka pengembangan ilmu ekonomi, khususnya di koperasi syariah BMI cabang picung 045.

- c. Penelitian ini dapat memperluas pengetahuan penulis tentang kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota koperasi syariah BMI cabang picung 045
2. Praktis
- a. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dan saran bagi perusahaan atau koperasi syariah BMI cabang picung 045 dalam peningkatan kualitas Lembaga Keuangan Syariah yang unggul.
 - b. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan bagi anggota tentang kualitas produk dan kualitas pelayanan yang ada di koperasi syariah BMI cabang picung 045
 - c. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan bagi calon nasabah atau masyarakat lain tentang kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota koperasi syariah BMI cabang picung 045.

G. Kerangka Pemikiran

Kerangka berpikir merupakan suatu konsep yang menjelaskan hubungan berbagai faktor atau variabel.¹⁵

Gambar 1.2
Bagan Kerangka Pemikiran



Berdasarkan gambar diatas dapat dipaparkan bahwa penulis akan meneliti terkait dengan kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap

¹⁵ Hardani dkk., *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*, 31 Mar 2020 (CV. Pustaka Ilmu,), h. 321.

kepuasan anggota. Dimana variable independennya yaitu kualitas produk (X1), kualitas pelayanan (X2) dan variable dependennya kepuasan Anggota (Y).

H. Sistematika Penulisan

Untuk mengetahui gambaran secara keseluruhan dari isi penulisan dalam penelitian ini, penulis menguraikan secara singkat yang terdiri dari lima bab.

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini, penulis membahas mengenai latar belakang masalah yang akan diteliti, identifikasi masalah, pembatasan masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penelitian.

BAB II TINJAUAN TEORITIS

Bab ini berisi landasan-landasan teori yang digunakan sebagai referensi dari penelitian yang akan dilakukan, landasan teorinya mencakup kualitas produk, kualitas pelayanan serta kepuasan anggota koperasi syariah BMI Cabang Picung 045.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini meliputi tempat dan waktu penelitian, jenis dan sumber data yang digunakan, teknik pengumpulan data, populasi, sampel dan variable penelitian.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi data penelitian statistik, analisis data, dan hasil pengujian mengenai pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota koperasi syariah BMI Cabang Picung 045.

BAB V PENUTUP

Bab terakhir penelitian ini berisi kesimpulan, saran atau rekomendasi kesimpulan yang menyajikan secara ringkas seluruh penemuan penelitian dengan rumusan masalah. Kesimpulan dalam penelitian ini diperoleh berdasarkan hasil analisis dari interpretasi data. Kemudian, saran dirumuskan berdasarkan hasil penelitian dan berisi uraian.