

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Persaingan bisnis menjadi semakin ketat dalam era globalisasi saat ini. Untuk memenangkan persaingan tersebut setiap organisasi atau penyedia jasa harus memperhatikan kebutuhan dan keinginan konsumen atau para nasabah. Semakin signifikan tingkat pertumbuhan perekonomian suatu negara, maka negara tersebut juga harus membentuk sebuah pola pengaturan untuk mengelola dan mengoptimalkan sumber-sumber perekonomian tersebut secara baik dan benar agar dapat dirasakan manfaatnya untuk meningkatkan kesejahteraan dan taraf hidup masyarakat.

Banyak sekali bermunculan lembaga keuangan yang berbasis syariah yang tampil dan mampu berkembang pesat menyaingi lembaga keuangan konvensional. Sebenarnya lembaga keuangan yang berprinsip syariah sudah lama digunakan sejak zaman Rasulullah SAW didalam kegiatan operasionalnya

lembaga keuangan yang berbasis syariah ini berpedoman dan mengikuti aturan yang ada didalam Al-Quran, hadits, dan regulasi dari pemerintah. Karena berbasis syariah, maka kegiatan yang mengandung unsur riba pun harus dihindari dan yang dijadikan tolak ukur adalah cara-cara praktik bisnis yang dilakukan dizaman Rasulullah SAW.

Seiring dengan pertumbuhan tingkat perekonomian di Indonesia saat ini dapat dilihat dari semakin banyaknya lembaga keuangan yang bermunculan dengan menggunakan prinsip syariah. Tidak hanya dari pihak swasta namun pemerintah daerah pun juga mengembangkan lembaga keuangan mikro dengan prinsip syariah seperti perbankan syariah, pegadaian syariah, asuransi syariah, koperasi syariah dan BPR syariah. Hal ini menyebabkan semakin ketatnya persaingan sehingga lembaga keuangan syariah dituntut untuk meningkatkan kualitas pelayanannya agar tidak kalah bersaing dengan lembaga keuangan syariah lainnya dan secara otomatis agar tujuan dari lembaga keuangan tersebut akan tercapai.

Masing- masing dari lembaga keuangan syariah tersebut harus memiliki perbedaan dan keistimewaan agar mendapat perhatian oleh konsumen. Pengelola harus mampu membangun citra baik dan positif, baik dalam produk layanan, tata letak ruang operasional, maupun aspek lain agar terlihat berbeda dengan yang lainnya. Pengelola lembaga keuangan syariah juga harus membangun komunikasi yang baik dengan konsumen agar tercapainya kepuasan konsumen. Sehingga secara tidak sadar akan memicu pengelola agar selalu memunculkan inovasi, dan terus meningkatkan dari segi kualitas pelayanannya. Oleh karena itu harus diakui bahwa kualitas sebuah produk atau jasa besar pengaruhnya terhadap kepuasan konsumen, pihak pengelola dituntut untuk selalu tanggap, cermat dan sigap terhadap faktor yang diinginkan serta diharapkan oleh para konsumen, dan salah satu faktor tersebut adalah kualitas pelayanan.¹

Lembaga keuangan syariah sangat berperan penting dalam kemajuan perekonomian masyarakat terutama bagi para pelaku

¹Younky Ario Pangestu, Skripsi: *'Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Pada Koperasi Jasa Keuangan Syariah (KJKS) BMT Haniva'* (Yogyakarta: STIE Widya Wiwaha, 2017), h. 3.

usaha. Karena lembaga keuangan syariah mampu memberikan kebutuhan pembiayaan kepada pelaku usaha untuk mengembangkan usahanya. Dalam pandangan Islam, bunga dianggap sebagai riba dan Islam pun melarang praktik riba dalam kehidupan sehari-hari. Praktik riba dianggap sebagai tambahan lebih dari modal asal yang biasanya diterapkan dalam transaksi hutang piutang.² Koperasi syariah merupakan suatu lembaga keuangan yang berfungsi sebagai organisasi perantara antara masyarakat yang kelebihan dana dengan masyarakat yang kekurangan dana yang dalam menjalankan aktivitasnya harus sesuai dengan prinsip-prinsip Islam.³

Koperasi menyediakan permodalan bagi masyarakat usaha mikro. Koperasi syariah merupakan salah satu dari pranata sosial hukum Islam yang dipraktikan dan dikembangkan di Indonesia yang cikal bakalnya sudah ada sejak berdirinya sarekat

² <http://www.scribd.com/doc/240356891/panduan-koperasi-syariah>
Diakses pada 23 Desember 2019 Pukul 22.45 WIB

³ Hendi Suherdi, *Fiqh Muamalah*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo. 2007), h.17.

dagang Islam tahun 1913 (Dimiyati, dkk., 1989).⁴ Meski demikian, dibandingkan dengan lembaga keuangan Islam lainnya, koperasi syariah termasuk salah satu lembaga keuangan yang kurang tersosialisasikan di tengah masyarakat bahkan dapat dikatakan bahwa istilah koperasi syariah masih belum akrab ditelinga masyarakat. Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah (KSPPS) sebelumnya disebut Koperasi Jasa Keuangan Syariah (KJKS) terlahir dari Baitul Maal wat Tamwil (BMT) merupakan entitas keuangan mikro syariah. Kiprah KSPPS dalam melaksanakan fungsi dan perannya menjalankan peran ganda yaitu sebagai lembaga bisnis (tamwil) dan disisi yang lain melakukan fungsi sosial yakni menghimpun, mengelola dan menyalurkan dana ZISWAF.⁵

KSPPS Abdi Kerta Raharja merupakan salah satu lembaga keuangan syariah di Indonesia yang menjalankan tugasnya yaitu menghimpun dana dan menyalurkan dengan

⁴ Abdullah Safe'i dkk, *Media Syariah Wahana Kajian Hukum Islam dan Pranata Sosial, jurnal syariah fakultas syariah IAIN Ar-Raniry Darussalam Banda Aceh, No. 1 Vol. 14 Januari 2012*, h. 42.

⁵ www.pembiayaan syariahkukm.info Diakses Pada 23 Desember 2019 Pukul 23.15 WIB

mekanisme tertentu. Penghimpunan dana dilakukan melalui simpanan mudharabah, dan simpanan berjangka. Sedangkan penyaluran dana dilakukan dengan beberapa macam akad seperti *mudharabah*, *musyarakah*, *murabahah*, *ijarah*, dan *qardl hasan*. Selain itu, KSPPS Abdi Kerta Raharja juga merupakan lembaga yang bernafaskan Islam yang sesuai dengan misinya yaitu menciptakan koperasi terbaik tempat kebanggaan anggota dalam mengabdikan, berkarya, berprestasi dan berinvestasi serta sebagai wahana perwujudan ibadah dan menjadikan acuan koperasi yang amanah. Pembiayaan syariah adalah aktivitas memberikan bantuan dana untuk para pelaku usaha dengan berlandaskan pada prinsip syariah.⁶ Pembiayaan berdasarkan prinsip syariah menurut Undang-Undang nomor 10 Tahun 1998 tentang perbankan adalah “*penyediaan uang atau tagihan yang dipersamakan dengan itu berdasarkan persetujuan atau kesepakatan antara bank dengan pihak lain yang mewajibkan pihak yang dibiayai untuk mengembalikan uang atau tagihan*

⁶ <http://qazwa.id/blog/pembiayaan-syariah/> Diakses hari 21 Desember 2019 Pukul 23.00 WIB

tersebut setelah jangka waktu tertentu dengan imbalan atau bagi hasil.”⁷

Kualitas pelayanan merupakan salah satu unsur penting karena dapat berpengaruh pada citra perusahaan. Kualitas pelayanan yang baik akan menghasilkan citra yang baik pula bagi perusahaan, sehingga konsumen percaya pada perusahaan dan tidak akan ragu-ragu untuk memakai jasa perusahaan tersebut. Sebaliknya apabila kualitas pelayanan buruk, maka citra perusahaan akan jelek dan berakibat fatal karena untuk mengembalikan citra perusahaan diperlukan biaya yang sangat mahal dan membutuhkan waktu yang lama. Untuk memenangkan persaingan dan mewujudkan tujuan lembaga keuangan tersebut khususnya dalam masalah kualitas pelayanan kepada konsumen diperlukan sebuah kajian tentang dimensi kualitas pelayanan kepada nasabah koperasi Abdi Kerta Raharja. Yang menjadi masalah utama adalah pelayanan yang diberikan Apakah sudah memenuhi harapan nasabah atau belum.

⁷ C.S.T Kansil dan Christine, *Kitab Undang-Undang Hukum Perusahaan*, (Jakarta: PT. Pradnya Paramita, 2001), h. 569.

Sejauh ini jika dilihat dari segi pelayanannya sudah terlihat baik, semua karyawan memiliki sopan santun terhadap nasabahnya, namun tidak sedikit yang mengeluhkan akan kualitas pelayanan yang diberikan oleh koperasi AKR. Kebanyakan dari mereka mengeluhkan hal-hal seperti tempat parkir yang kurang luas, dan lamanya waktu menunggu dan proses pelayanan.

Dari uraian latar belakang masalah diatas, guna meneliti lebih dalam berdasarkan sudut pandang kepuasan konsumen dan kualitas pelayanan maka penulis sangat tertarik untuk membahasnya dalam bentuk sebuah karya tulis ilmiah berupa skripsi dengan judul “KUALITAS PELAYANAN KOPERASI SIMPAN PINJAM DAN PEMBIAYAAN SYARIAH ABDI KERTA RAHARJA MENURUT PERSPEKTIF NASABAH MENGGUNAKAN METODE IPA (*IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS*)”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas maka rumusan masalahnya adalah bagaimana kualitas pelayanan koperasi Abdi Kerta Raharja yang diberikan kepada nasabahnya?

C. Batasan Masalah

Agar penelitian tetap terfokus, tidak melebar keluar jalur dan sasaran pembahasan mampu tercapai maka perlu dilakukan pembatasan pada objek-objek penelitian, adapun pembatasan masalah yang ditetapkan dalam penelitian ini adalah:

1. Penelitian ini hanya fokus membahas tentang kualitas pelayanan yang mencakup lima dimensi yaitu *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *emphaty* (empati) pada koperasi Abdi Kerta Raharja.
2. Yang menjadi responden dalam penelitian ini adalah anggota dari koperasi Abdi Kerta Raharja yang notabene sudah menjadi anggota/nasabah tetap.

D. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian yang diharapkan dalam penulisan ini adalah untuk menganalisa dan mengetahui bagaimana kualitas pelayanan keuangan mikro yang diberikan oleh koperasi Abdi Kerta Raharja.

E. Manfaat Penelitian

1. Bagi Akademis

- a. Sebagai bahan pertimbangan dan perbandingan pada penulisan yang akan datang melalui informasi yang telah diterima baik dari dalam maupun dari luar kampus dengan terlaksananya penulisan skripsi.
- b. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi mahasiswa yang penelitiannya dan permasalahannya yang sama.

2. Bagi Penulis

- a. Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan, pengetahuan, dan meningkatkan pemahaman tentang kualitas pelayanan di koperasi Abdi Kerta Raharja.
- b. Penulisan ini sebagai sarana untuk menerapkan disiplin ilmu yang diperoleh selama mengikuti perkuliahan serta untuk melatih penulis dalam berfikir secara ilmiah.

3. Bagi Koperasi

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan pertimbangan dan masukan bagi koperasi Abdi Kerta Raharja dalam mengevaluasi hal-hal apa saja yang harus dibenahi untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang berorientasi pada kepuasan anggota yang mendukung keberhasilan perusahaan.

F. Kerangka Pemikiran

Meningkatnya tuntutan pelanggan (nasabah) terhadap pelayanan yang berkualitas dan persaingan antar koperasi memaksa untuk melakukan upaya-upaya khusus melalui pendekatan manajemen agar memiliki keunggulan bersaing. Stamatis dalam Tatik Suryani menjelaskan bahwa “salah satu pendekatan manajemen yang dapat mendorong timbulnya budaya pelayanan yang bermutu adalah pendekatan pelayanan mutu total”. Pengukuran kualitas pelayanan suatu perusahaan dapat dilihat dari tingkat kepuasan pelanggan maka perusahaan

harus menilai faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan pelanggannya.⁸

Pengertian koperasi syariah menurut Keputusan Menteri Negara koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Republik Indonesia Nomor 91/Kep/KUKM/IX/2004, bahwa: “Koperasi syariah adalah badan usaha yang beranggotakan orang seorangan atau badan hukum koperasi dengan melandaskan kegiatannya berdasarkan prinsip koperasi syariah sekaligus sebagai gerakan ekonomi rakyat yang berdasar atas asas kekeluargaan”.⁹

*Berdasar Undang-Undang nomor 12 Tahun 1967 tentang Pokok-Pokok Perkoperasian dalam Pasal 3 koperasi Indonesia adalah organisasi ekonomi rakyat yang berwatak sosial, beranggotakan orang-orang atau badab-badan hukum koperasi yang merupakan tata susunan ekonomi rakyat sebagai usaha bersama berdasarkan atas asas kekeluargaan.*¹⁰

⁸Nurlia Indriasti, Skripsi: ‘Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Pada PD. BPR BKD Kabupaten Karanganyar’ (Surakarta: USM, 2009), h.51.

⁹Keputusan Menteri Negara Koperasi dan Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM), No 91 Tahun 2004.

¹⁰ <http://jurnal-sdm.blogspot.com/2010/03/koperasi-definisi-tujuan-bentuk-dan.html> Diakses Pada 01 Agustus 2019 Pukul 08.45 WIB

Kualitas merupakan keseluruhan ciri-ciri dan karakteristik dari suatu pelayanan yang menyangkut kemampuan untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang telah ditentukan. Kemampuan perusahaan untuk menyediakan pelayanan yang berkualitas dapat dijadikan senjata untuk memenangkan persaingan.

Pada dasarnya kepuasan konsumen mencakup perbedaan antara tingkat kepentingan dan kinerja atau hasil yang dirasakan. Kepuasan konsumen pada hakikatnya merupakan sebagai evaluasi dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya dapat memberikan hasil sama atau melampaui harapan konsumen, sedangkan ketidakpuasan dapat terjadi apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan yang diinginkan konsumen. Jika kinerja yang dirasakan dibawah harapan maka konsumen merasa tidak puas, sedangkan jika kinerja yang dirasakan sesuai dengan harapan maka konsumen merasa puas. Dan jika kinerja yang dirasakan melampaui batas maka konsumen merasa sangat puas.

Terdapat lima dimensi yang digunakan konsumen untuk mengevaluasi kualitas pelayanan, kelima dimensi dari kualitas pelayanan adalah sebagai berikut:

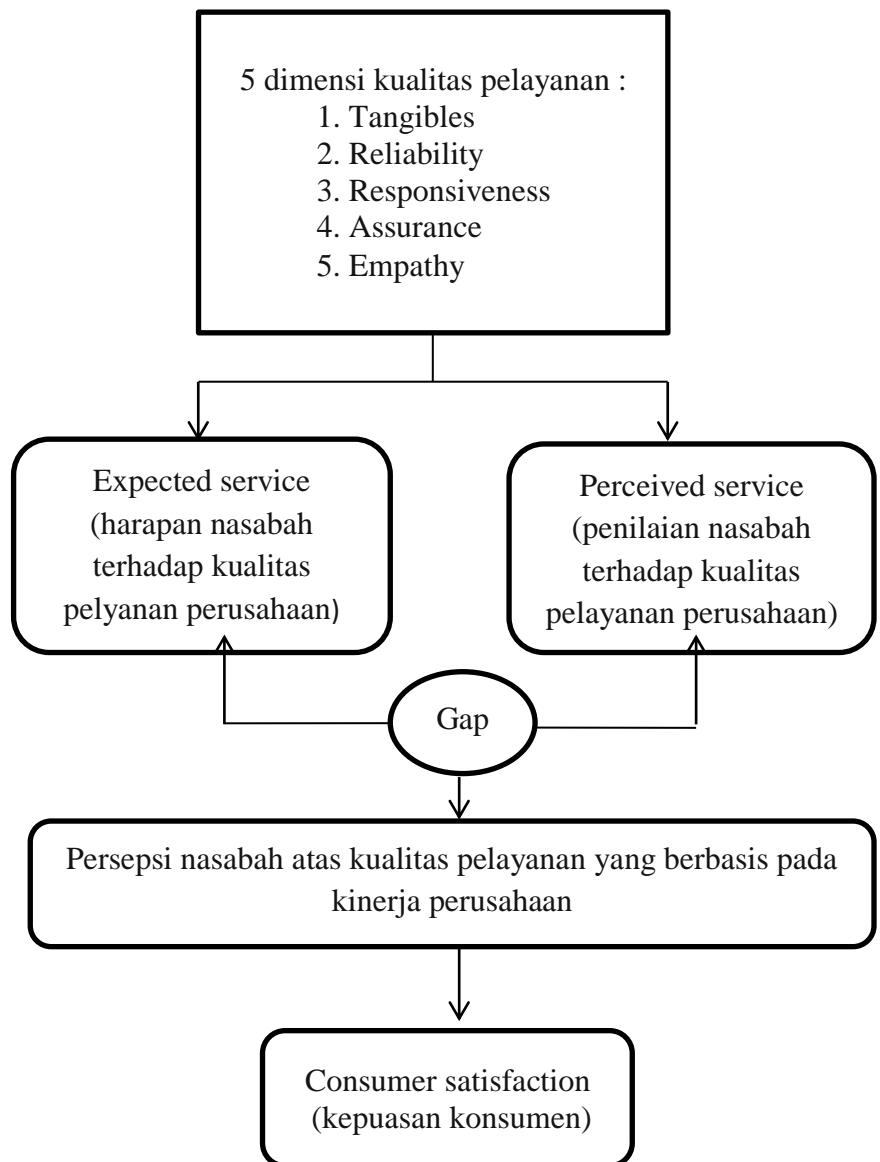
1. *Tangibles* (bukti fisik), yaitu meliputi fasilitas fisik, perlengkapan pegawai, dan sarana komunikasi. Seperti gedung dan ruangan *front office*, tersedianya tempat parkir, kebersihan, kerapihan dan penampilan karyawan.
2. *Reliability* (keandalan), yaitu kemampuan penyedia layanan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
3. *Responsiveness* (daya tanggap), yaitu respon atau kesigapan karyawan dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap, yang meliputi kesigapan karyawan dalam melayani pelanggan.
4. *Assurance* (jaminan), yaitu mencakup kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para karyawan, bebas dari bahaya, resiko, ataupun keragu-raguan. Meliputi kemampuan karyawan atas

pengetahuan terhadap produk secara tepat, dalam memberikan pelayanan. Keterampilan dalam memberikan informasi, kemampuan dalam memberikan keamanan dalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan, dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan. Dimensi kepastian atau jaminan ini merupakan gabungan dari dimensi:

- a. Kompetensi, artinya keterampilan dan pengetahuan yang dimiliki oleh para karyawan untuk melakukan pelayanan.
 - b. Kesopanan, yang meliputi keramahan, perhatian dan sikap para karyawan.
 - c. Kredibilitas, meliputi hal-hal yang berhubungan dengan kepercayaan kepada perusahaan. Seperti reputasi, prestasi, dan lain sebagainya.
5. *Empathy* (empati), yaitu perhatian secara individual yang diberikan perusahaan kepada pelanggan seperti kemudahan untuk menghubungi perusahaan. Kemampuan karyawan untuk berkomunikasi

dengan pelanggan, dan usaha perusahaan untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan.

Perusahaan dapat menggunakan kelima dimensi kualitas pelayanan tersebut untuk mengukur sampai sejauh mana pelayanan yang diberikan dapat memuaskan konsumen. Masalah pelayanan sebenarnya bukanlah hal yang rumit tetapi bila kurang diperhatikan maka dapat menimbulkan hal-hal yang rawan karena sifatnya sangat sensitif. Sistem pelayanan perlu didukung oleh kualitas pelayanan, fasilitas yang memadai, dan tata krama yang baik. Sedangkan tujuan memberikan pelayanan adalah untuk memberikan kepuasan kepada konsumen. Sehingga akan memberikan nilai tambah bagi perusahaan.



Gambar 2.2. Kerangka Pemikiran

G. Sistematika Pembahasan

Sistematika penulisan merupakan uraian singkat secara garis besar mengenai hal-hal pokok yang dibahas guna mempermudah dalam memahami serta melihat hubungan antara satu bab dengan bab yang lainnya. Adapun uraian dalam tiap bab sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN, dalam bab ini menjelaskan mengenai Latar Belakang, Masalah, Rumusan Masalah, Batasan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, dan Kerangka Pemikiran Sistematika Pembahasan

BAB II LANDASAN TEORI, bab ini menjelaskan meliputi Pemasaran Jasa, Kualitas Pelayanan, Konsep Kepuasan Konsumen, Pelayanan dalam Perspektif Islam, Kepuasan Dalam Perspektif Islam, Diagram Kartesius, dan Penelitian Terdahulu Yang Relevan.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN, bab ini menguraikan tentang Waktu dan Tempat Penelitian, Populasi dan Sampel, Jenis dan Sumber Data, Teknik Pengumpulan Data,

Instrumen dan Atribut, Validitas dan Reliabilitas Instrumen, dan Metode Analisa.

BAB IV PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN, dalam bab ini menguraikan tentang Gambaran Umum Objek Penelitian, dan Pembahasan.

BAB V PENUTUP, dalam bab ini disajikan kesimpulan dan saran.