

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Lembaga keuangan memiliki peran yang sangatlah penting, semua kegiatan ekonomi hampir tidak mungkin terhindar dari peran lembaga keuangan. Lembaga keuangan merupakan salah satu faktor pendorong pertumbuhan ekonomi suatu negara. Perkembangan perbankan syariah yang pesat tentunya juga akan berdampak pada perkembangan lembaga-lembaga keuangan lainnya seperti koperasi syariah maupun koperasi konvensional dan BMT. Selain itu dengan semakin banyaknya lembaga-lembaga keuangan yang bermunculan, menunjukkan ketatnya persaingan untuk menarik hati para konsumen. Untuk dapat bersaing suatu lembaga harus meningkatkan berbagai cara.

Koperasi merupakan lembaga keuangan mikro yang bertujuan untuk mengentaskan masyarakat mikro untuk dapat bersaing dengan jajaran masyarakat menengah ke atas. Dengan demikian sasaran utama koperasi merupakan masyarakat mikro dan menengah ke bawah. Sehingga asas yang digunakan dalam koperasi adalah asas kekeluargaan. Hal tersebut dituangkan dalam Undang-Undang No. 25 tahun 1992 tentang perkoperasian.<sup>1</sup> Koperasi menggunakan sistem bunga. Sedangkan bunga sama dengan riba dan Islam melarang praktik riba tersebut. Untuk menghindari praktik riba tersebut perlu

---

<sup>1</sup>Dinas Koperasi Usaha Mikro Kecil dan Menengah Provinsi Jawa Timur, *Pedoman Usaha Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah*, (Jakarta:t.p, 2015).

adanya alternatif lain yang menggunakan sistem syariah salah satunya Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah atau biasa disingkat KSPP.

Koperasi syariah merupakan lembaga keuangan mikro yang mendukung kegiatan ekonomi kecil dan menengah dengan berlandaskan prinsip syariah. Kegiatan usahanya bergerak pada bidang pembiayaan investasi dan simpanan sesuai pola bagi hasil atau sesuai syariah. Dalam Islam misi yang diemban koperasi yaitu kebersamaan merupakan salah satu diantara nilai penting yang dapat menumbuhkan sikap tenggang rasa dan persaudaraan di antara sesama.<sup>2</sup>

KSP Tunas Artha Mandiri adalah salah satu Koperasi di Indonesia yang memiliki Kantor Cabang Pusat di jl. Dermojoyo No.34 Nganjuk Jawa Timur, dan memiliki Kantor Cabang sebanyak 53 yang tersebar di pulau jawa (Jawa Timur, Jawa Tengah, Jawa Barat). Salah satu kantor cabang yang berada di Kediri adalah terletak di Jl. Raya Ngadiluwih No. 3 Kediri.

KSPPS Tunas Artha Mandiri (TAM) Ngadiluwih, Kabupaten KEDIRI Jawa Timur terus menunjukkan peningkatan kinerja baik secara finansial maupun operasional. Peningkatan kinerja finansial diiringi dengan tata kelola koperasi yang semakin baik. Ini tidak lepas dari pengembangan proses bisnis yang lebih transparan, akuntabel yang sesuai dengan prinsip dan nilai-nilai syariah. KSPPS Tunas Artha Mandiri juga memiliki berbagai prestasi dan kerjasama: yaitu pernah meraih predikat Koperasi berprestasi tingkat Nasional Kerjasama dengan LPM ITS Surabaya dalam rangka pemanfaatan teknologi computer tahun 2000, telah mampu melaksanakan pendidikan Management Bisnis dalam Out Bond Training

---

<sup>2</sup> Go Ukm, *Jumlah Koperasi Syariah di Indonesia Mencapai 150.223*, <http://goukm.id/jumlah-kopera-si-syariah-di-indonesia-men-capai-150-223/>, diakses 21 agustus 2018

bagi para pengurus, Direksi dan Pimpinan Cabang, Kerjasama dengan LPM Unair, Kerjasama dengan Universitas Islam Kadiri untuk jenjang Pendidikan Sarjana Strata 1 (S1) dan jenjang Pendidikan Program Pasca Sarjana.

Dalam KSPPS Tunas Artha Mandiri Ngadiluwih mempunyai tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan anggota pada khususnya dan kesejahteraan masyarakat pada umumnya. Tujuan dari KSPPS Tunas Artha Mandiri Ngadiluwih mendirikan atau melakukan kegiatan usahanya bukan semata-mata hanya mencari keuntungan, melainkan untuk mempertinggi kesejahteraan anggota dan masyarakat disekitarnya, bahkan KSPPS Tunas Artha Mandiri Ngadiluwih juga berperan secara optimal, diharapkan kesejahteraan masyarakat dapat terwujud secara adil dan merata.

Untuk mencapai tujuan tersebut, KSPPS Tunas Artha MANDIRI menyediakan produk dan layanan yang dikelola yaitu: Simpanan Sejahtera, Simpanan Sukarela, Pinjaman dan Pembiayaan Bulanan, Pinjaman dan pembiayaan Mingguan, Pinjaman Khusus Sektor Agribisnis, Pinjaman Sepeda Motor. KSPPS Tunas Artha mandiri juga memberikan pelayanan yang baik yaitu dengan pelayanan yang cepat tanggap, dan simple kepada para nasabah di koperasi. KSPPS Tunas Artha Mandiri mengutamakan anggota seperti kaidah Koperasi, yaitu dari anggota untuk anggota, selalu berusaha memberikan pelayanan yang baik kepada anggotanya, dapat terbukti selalu mengedepankan silaturahmi langsung kepada anggota, memikirkan kesejahteraan anggota dengan membantu permodalan dengan margin yang rendah, dan memberikan Pembinaan langsung kepada Anggota KSPPS Tunas Artha Mandiri cabang ngadiluwih.

Apabila ada permasalahan dengan anggota KSPPS Tunas Artha Mandiri Cabang Ngadiluwih lebih mengedepankan jalan Musyawarah.

Perkembangan KSPP Syariah saat ini sangat pesat di Indonesia. Jumlah unit usaha KSPP Syariah mencapai 2.253 unit dengan anggota 1,4 juta orang. Sebagai fungsinya dalam mendorong pertumbuhan ekonomi masyarakat baik dalam melakukan penyaluran dan penghimpunan dana dapat berjalan dengan optimal. Kualitas pelayanan menjadi hal yang penting yang harus di perhatikan serta di maksimalkan agar mampu bertahan dan tetap di jadikan pilihan oleh nasabah. Kualitas didefinisikan sebagai tingkat mutu yang diharapkan dan pengendalian keragaman dalam mencapai mutu tersebut untuk memenuhi kebutuhan konsumen.<sup>3</sup> Sedangkan, Kualitas pelayanan yaitu seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas pelayanan yang mereka terima. Faktor pelayanan nasabah merupakan salah satu ujung tombak perusahaan dalam menjual produknya. Banyak tidaknya jumlah nasabah serta volume pembelian nasabah sangat besar pengaruhnya dari cara perusahaan melayani nasabah tersebut. Hal ini terkait dengan harapan masyarakat bahwa mereka berhubungan baik dengan Koperasi yang aman, nyaman, dan mudah dalam melakukan transaksi. Produk dan jasa yang ditawarkan pada dasarnya ditujukan untuk pemuasan nasabah di dalam seluruh aktifitas keuangannya. Umumnya para anggota bersifat terbuka dan ada kecenderungan untuk minta dilayani dengan ramah, tepat pada sasaran dan cepat.<sup>4</sup>

---

<sup>3</sup> Nasution, *Manajemen Mutu Terpadu*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2005), hal 3.

<sup>4</sup> Muchdarsyah Sinungan, *Strategi Manajemen Bank*. (Jakarta: Rineka Cipta, 1994), hal 18.

Bagi perusahaan yang bergerak di bidang jasa koperasi syariah, memuaskan nasabahnya adalah hal pokok yang tidak boleh diabaikan karena secara umum memuaskan nasabahnya merupakan tujuan dari perusahaan itu sendiri. Selain menjadi tujuannya, kepuasan nasabah merupakan aspek strategis dalam memenangkan persaingan dan mempertahankan citra perusahaan di masyarakat yang luas. Kepuasan nasabah dapat dilihat atau dapat diukur dengan memberikan kebebasan kepada anggota untuk menyampaikan saran dan masukan, bahkan dengan melakukan survey langsung kepada nasabah.

Nasabah yang puas nantinya juga akan ikut serta memajukan kegiatan operasional yang ada di koperasi. Dengan demikian, baik tidaknya mutu jasa tergantung pada kemampuan yang di berikan oleh koperasi sebagai penyedia jasa dalam memenuhi harapan nasabahnya secara konsisten. Pelanggan yang puas akan memberitahu orang mengenai produk atau layanan yang mereka terima tetapi di sisi lain pelanggan yang tidak puas akan mengatakan ke orang yang mereka kenal. Yang dapat mendongkrak kepuasan adalah penanganan keluhan yang bijak. Sebuah keluhan dari nasabah bukan semata untuk menjatuhkan nama perusahaan namun adalah salah satu proses yang penting bagi perusahaan untuk introspeksi dan berbenah, maka dari itu bagaimana cara perusahaan dalam menangani keluhan adalah sangat penting untuk menjaga para nasabahnya. Ketika perusahaan dapat menangani keluhan nasabah dengan baik sesuai dengan apa yang diinginkan nasabah maka nasabah akan senang dan merasa bahwa nasabah tersebut penting dan dihargai oleh perusahaan.

Berdasarkan kinerja pelayanan yang ada di koperasi syariah, maka setiap anggota dalam memilih lembaga keuangan memiliki kriteria sendiri-sendiri. Disamping itu ada beberapa alasan lain dari para anggota dalam memilih koperasi, khususnya di KSPPS Tunas Artha Mandiri yaitu: citra perusahaan yang di kenal baik, produk bervariasi, pelayanan yang memuaskan, keamanan terjamin, dan perhatian karyawan secara individu kepada anggota. Layanan yang baik yang diberikan oleh KSPPS Tunas Artha Mandiri akan memberikan kepuasan terhadap nasabah itu sendiri, begitu pula kualitas produk yang ditawarkan lembaga keuangan kepada anggotanya yang banyak memberikan manfaat dalam setiap kegiatan transaksinya.

Tabel 1.1  
Data jumlah anggota KSPPS Tunas Artha Mandiri (TAM) Cabang Ngadiluwih  
Tahun 2015-2017

<b>Tahun</b>	<b>Jumlah Anggota</b>
2015	265
2016	294
2017	325

Sumber : Akuntansi KSPPS Tunas Artha Mandiri Ngadiluwih

Berdasarkan tabel di atas terlihat bahwa jumlah Anggota tetap pada tahun 2015 adalah 265, pada tahun 2016 terdapat jumlah 294, dan pada tahun 2017 adalah 325. Dapat dilihat bahwa anggota tetap terendah pada tahun 2015 yang berjumlah 265 Anggota., tertinggi ada pada tahun 2017 dengan jumlah 325 Anggota. Dari tabel diatas dapat kita lihat pula bahwa dari tahun 2015 sampai 2017 Anggota tetap di KSPP Syariah Tunas Artha Mandiri Cabang Ngadiluwih terus mengalami kenaikan jumlah Anggota tetapnya. Maka peneliti memilih Anggota tetap pada tahun 2017 sebagai sampel pada penelitian ini karena merupakan nasabah terbanyak dibandingkan tahun sebelumnya, yang sudah

menjadi Anggota tetap, dan pernah melakukan pembiayaan pada Tunas Artha Mandiri (TAM) Cabang Ngadiluwih.

Tabel 1.2  
Indikator Faktor Kepuasan Anggota

No.	Indikator Faktor Kepuasan Anggota	Jumlah
1.	Kualitas Produk	9
2.	Kualitas Pelayanan atau Jasa	14
3.	Emosi	8
4.	Harga	5
5.	Biaya	4
	Jumlah	40

Sumber Data : Berdasarkan Angket yang disebarakan oleh Peneliti

Berdasarkan tabel 1.2 faktor yang mempengaruhi kepuasan Anggota yang terbesar yaitu dipengaruhi oleh Kualitas Pelayanan yang dibuktikan sebesar 14 responden memilih kualitas pelayanan atau jasa.

Kepuasan konsumen adalah sejauh mana manfaat sebuah produk dirasakan (*perceived*) sesuai dengan apa yang di harapkan pelanggan. Kualitas pelayanan adalah suatu cara kerja perusahaan yang berusaha mengadakan perbaikan mutu secara terus menerus tethadap proses, produk, dan service yang di hasilkan perusahaan.<sup>5</sup> Berdasarkan latar belakang di atas, maka peneliti hendak melaksanakan penelitian yang berjudul “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA (studi Kasus Anggota KSSP Syari’ah Tunas Artha Mandiri Di Cabang Ngadiluwih Tahun 2017).

<sup>5</sup> Januar Efendi Oanjaitan, Ai Lili Yuliati “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung”, *Jurnal Manajemen*, vol. 11 No. 2, (September 2016), 269.

## **B. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana Kualitas Pelayanan di KSPPS Tunas Artha Mandiri Cabang Ngadiluwih?
2. Bagaimana Kepuasan Nasabah di KSPP Syariah Tunas Artha Mandiri Cabang Ngadiluwih?
3. Bagaimana pengaruh Kualitas pelayanan terhadap kepuasan Anggota di KSPP Syariah Tunas Artha Mandiri Cabang Ngadiluwih?

## **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan pokok permasalahan yang telah dirumuskan di atas, maka dapat disusun tujuan penelitian sebagai berikut :

1. Mengetahui Kualitas Pelayanan di KSPPS Tunas Artha Mandiri Cabang Ngadiluwih.
2. Mengetahui Kepuasan nasabah di KSPP Syariah Tunas Artha Mandiri Cabang Ngadiluwih
3. Mengetahui pengaruh Kualitas pelayanan terhadap Kepuasan Anggota di KSPP Syariah Tunas Artha Mandiri Cabang Ngadiluwih

## **D. Kegunaan Penelitian**

1. Kegunaan Secara Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan sebagai pengembangan ilmu pengetahuan tentang lembaga keuangan syariah, serta pemahaman tentang kualitas pelayanan terhadap kepuasan Anggota di KSPP Syariah Tunas Artha Mandiri Cabang Ngadiluwih



## 2. Kegunaan Secara Praktis

### a. Bagi KSPP Syariah Tunas Artha Mandiri Cabang Ngadiluwih

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pertimbangan lembaga keuangan syariah dalam meningkatkan jumlah anggotanya dengan meningkatkan kualitas pelayanannya dan memperbaiki citranya dimasyarakat.

### b. Bagi akademik

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi akademik dalam bidang manajemen lembaga keuangan syariah, khususnya mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan Anggota di KSPP Syariah Tunas Artha Mandiri Cabang Ngadiluwih

### c. Bagi Peneliti yang akan datang

Sebagai sumber informasi bagi pihak-pihak yang ingin melakukan penelitian khususnya pada kajian yang sama yang berkenaan dengan masalah pelayanan lembaga keuangan syariah.

## **E. Telaah Pustaka**

Beberapa telaah pustaka yang berhubungan dengan Kualitas Pelayanan maupun Kepuasan Nasabah sebagai acuan bagi penulis dalam melakukan penelitian antara lain:

1. Rachmad Hidayat dengan Skripsi berjudul “ Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk dan Nilai Nasabah Terhadap kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri”. berdasarkan oleh penelitan yang dilakukan oleh

Rachmad Hidayat, Persamaan penelitian yang dilakukan oleh penulis dengan penelitian yang dilakukan oleh Rachmad Hidayat adalah sama-sama menggunakan metode penelitian yaitu kuantitatif. Selain itu terdapat persamaan pada variabel yaitu Kualitas Pelayanan. Sedangkan perbedaannya, penelitian yang dilakukan oleh Rachmad Hidayat menggunakan tiga variabel independen (X) Kualitas Layanan (X<sub>1</sub>), Kualitas Produk (X<sub>2</sub>), dan Nilai (X<sub>3</sub>). sedangkan penulis menggunakan satu variabel independen Kualitas Layanan (X<sub>2</sub>).

2. Miftachul Amilin Mahasiswa Jurusan Syari'ah Program Studi Ekonomi Syariah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) KEDIRI tahun 2015 yang berjudul “ Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Anggota di Koperasi Syariah Serba Usaha Harum Dhaha Kediri”. Persamaan penelitian yang dilakukan oleh Miftachul Amilin adalah sama-sama menggunakan metode penelitian Kuantitatif. Metode pengumpulan datanya menggunakan Angket dan dokumentasi. Perbedaannya obyek penelitian yakni dilakukan di Koperasi Syariah Serba Usaha Harum Dhaha Kediri. Sedangkan penelitian yang akan diteliti dilakukan di Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah Tunas Artha Mandiri Cabang Ngadiluwih Kabupaten KEDIRI.

## **F. Hipotesis Penelitian**

Hipotesis penelitian merupakan jawaban sementara dari suatu masalah penelitian, yang harus dijawab secara nyata melalui penelitian yaitu mencari bukti-bukti yang mampu membenarkan hipotesis penelitian. Ada dua jenis hipotesis penelitian yaitu:

1. H0: Tidak ada pengaruh kualitas pelayanan pada kepuasan Anggota untuk di KSPPS TAM Cabang Ngadiluwih  
Ha: Ada pengaruh kualitas pelayanan pada kepuasan Anggota untuk di KSPPS TAM Cabang Ngadiluwih
2. H0: Tidak ada pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan Anggota di KSPPS TAM Cabang Ngadiluwih  
Ha: Ada pengaruh Kualitas pelayanan terhadap kepuasan Anggota di KSPPS TAM Cabang Ngadiluwih.

### **G. Penegasan Istilah**

Penegasan istilah dapat berbentuk definisi operasional variabel yang akan diteliti. Definisi operasional adalah definisi yang didasarkan atas sifat-sifat sesuatu yang diamati. Penegasan istilah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

#### 1. Pengaruh

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia kata pengaruh berarti: daya yang ada atau timbul dari sesuatu (orang, benda) yang ikut membentuk watak, kepercayaan atau perbuatan seseorang.<sup>6</sup> Sedangkan dalam ilmu statistic, pengaruh adalah hubungan antara dua variabel.<sup>7</sup> Adapun maksud pengaruh dalam penelitian ini adalah hubungan sebab akibat antara variabel Kualitas Pelayanan dan Kepuasan anggota di KSPPS TAM Cabang Ngadiluwih.

#### 2. Kualitas Pelayanan

Menurut Kotler Kualitas Pelayanan adalah suatu cara kerja perusahaan yang berusaha mengadakan perbaikan mutu secara terus menerus

---

<sup>6</sup> Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 2005), hlm. 849.

<sup>7</sup> Anas Sudijono, *Pengantar Statistik Pendidikan*, (Jakarta: Raja Grafindo, 2000), hlm. 20.

terhadap proses, produk dan service yang dihasilkan perusahaan. Maksud kualitas pelayanan disini adalah aspek-aspek yang termasuk dalam lima dimensi pelayanan yaitu *tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan emphaty*.

### 3. Kepuasan

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia kata kepuasan berarti: perihal yang bersifat puas; kesenangan; kelegaan dan sebagainya<sup>8</sup>. Adapun maksud keputusan dalam penelitian ini adalah kepuasan dirinya (Anggota) memilih untuk menjadi Anggota di KSPPS TAM Cabang Ngadiluwih.

---

<sup>8</sup> Departemen Pendidikan Dan Kebudayaan, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, hlm. 914.

