

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Peningkatan ekonomi suatu negara dapat diukur salah satunya melalui faktor banyaknya lembaga keuangan yang dapat memudahkan masyarakat dalam melakukan transaksi keuangan. Selain itu, meski terdapat banyak lembaga keuangan, masyarakat juga harus mempercayai setiap lembaga keuangan tersebut untuk dilakukannya sebuah transaksi keuangan. Kepercayaan masyarakat terhadap lembaga keuangan merupakan hal yang terpenting dikarenakan kegiatan ekonomi merupakan pilar bagi setiap aspek kehidupan manusia maupun negara. Mudahnya akses masyarakat menjadi bagian dari suatu lembaga keuangan didukung perkembangannya saat ini telah menjamur merupakan salah satu bentuk keberhasilan perekonomian suatu negara.¹

Lembaga keuangan memiliki peran yang cukup aktif bagi kemajuan perekonomian negara. Khususnya dalam membantu perekonomian masyarakat menengah kebawah, sehingga adanya Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah (KSPPS) sebagai salah satu lembaga keuangan yang cukup efektif dapat menjadi solusi keuangan. Hal ini dikarenakan prinsip dalam KSPPS dapat menjadi kepercayaan bagi mayoritas masyarakat Indonesia yang merupakan muslim. Selain itu, prinsip syariah

¹ Lina Maulidiana *et al*, *Hukum Ekonomi Syariah* (Medan, 2024). Halaman 55

dan simpan pinjam memiliki akad yang transparan yang mana dibutuhkan nasabah dalam pengumpulan dan pengelolaan dananya. Dalam hukum prinsip syariah yang diterapkan oleh KSPPS dalam melakukan kegiatan simpan pinjam juga menerapkan prinsip yang menghilangkan riba.²

Seiring berkembangnya ekonomi dalam negeri, KSPPS juga banyak memberikan pengaruh yang signifikan untuk perekonomian Indonesia meski hanya dalam skala yang kecil. Hal ini dikarenakan pasar dari nasabah KSPPS sendiri paling banyak diantaranya Lembaga Pendidikan, pedagang, hingga petani dsb. Melalui pasar tersebut, maka pihak KSPPS memerlukan sebuah produk simpan pinjam berbasis syariah yang menjadi kebutuhan dan solusi bagi para nasabah. Produk ini juga yang akan menjadi strategi dan menarik pasar untuk menjadi nasabah KSPPS, sehingga harus menerapkan prinsip-prinsip ekonomi syariah yang memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi. Produk-produk tersebut dapat menjadi produk jasa andalan anggota KSPPS dalam melakukan transaksi. Produk jasa KSPPS diharapkan dapat berfungsi sebagai mediator anggota koperasi sebagai penyedia dan penyimpan dana agar dapat dimanfaatkan secara optimal.³

Produk-produk yang ditawarkan oleh KSPPS merupakan salah satu faktor utama seorang nasabah tertarik menjadi bagian dari koperasi. Dalam implementasi sebuah produk simpan pinjam harus menerapkan prinsip syariah yang jelas, sehingga kedua belah pihak baik penyedia dana dan

² Ibid, 14

³ Prilla Kurnia Ningsih, *Fiqh Muamalah, Rajawali Pers*, 1st edn (PT RajaGrafindo Persada, 2019), XI.<http://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/1091/RED2017-Eng-8ene.pdf?sequence=12&isAllowed=y%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.regsciurbeco.2008.06.005%0Ahttps://www.researchgate.net/publication/305320484_SISTEM_PEMBETUNGAN_TERPUSAT_STRATEGI_MELESTARI>. Halaman 78

penerima pinjaman tidak ada yang dirugikan apapun dan menghindari kredit macet. Selain itu, kemudahan akses sebuah produk bagi anggota KSPPS untuk dapat merasakan manfaat produk tersebut secara optimal, maka KSPPS perlu mengembangkan produk agar lebih efisien dan transparan.⁴

Produk koperasi syariah akan berdampak positif baik bagi koperasi maupun nasabah apabila didukung adanya proses pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan nasabah. Proses pelayanan menjadi salah satu faktor penting dalam menjalankan suatu produk. Prosedur pelayanan yang diberikan merupakan bagian penting bagi koperasi syariah dan bukan lagi sebuah pilihan seperti adanya produk-produk yang ditawarkan. Proses atau prosedur pelayanan suatu Lembaga akan menentukan kualitas pelayanannya dan menjadi penilaian bagi nasabah. Hal ini akan menentukan Keputusan nasabah ketika akan bergabung menjadi anggota koperasi syariah.⁵

Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah (KSPPS) merupakan salah satu Lembaga keuangan berbasis ekonomi syariah yang diharapkan dapat bersaing dengan Lembaga keuangan lainnya. Persaingan ini akan selalu ada dengan banyaknya produk jasa yang ditawarkan ke nasabah semakin berkembang, sehingga KSPPS harus terus mengembangkan ide produk agar lebih menarik dan berbeda. Selain itu,

⁴ Nur Syamsiyah, Annisa Martina Syahrir, dan Is Susanto, 'Peran Koperasi Syariah Baitul Tamwil Muhammadiyah Terhadap Pemberdayaan Usaha Kecil Dan Menengah Di Bandar Lampung', *Al Amin: Jurnal Kajian Ilmu Dan Budaya Islam*, 2.1 (2019), pp. 63–73, doi:10.36670/alamina.v2i1.17.

⁵ Samsuri, Rizky Algafiky, and Rachmat Gunawan, 'Pengaruh Harga Dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi Empiris Pada CV. Ara Turangga Putra Megamendung Bogor)', *Jurnal Manajemen Dinamis*, 6.2 (2024), pp. 122–36 <<https://journalpedia.com/1/index.php/jmd>>.

kekeluargaan antara anggota KSPPS dan pengurus dapat menjadi daya tarik bagi nasabah untuk menjadi bagian dari nasabah salah satu produk yang ditawarkan oleh Koperasi Syariah.⁶

Kota Surabaya merupakan kota terbesar di Jawa Timur sekaligus Ibu Kota Provinsi Jawa Timur. Terdapat 154 Koperasi simpan pinjam baik yang berbasis syariah maupun konvensional dan aktif di Kota Surabaya yang terdaftar dalam *website* yang dimiliki oleh Kementerian Koperasi dan UKM (Kemenkop UKM). Dari total keseluruhan koperasi syariah maupun konvensional tersebut terbagi dalam 29 kecamatan yang berada di Kota Surabaya. Berikut data Koperasi simpan pinjam berbasis syariah dan konvensional berdasarkan tiap kecamatan:

Tabel 1. 1
Jumlah Koperasi Simpan Pinjam Syariah dan Konvensional Di Kota Surabaya

No	Kecamatan	Jumlah Koperasi Simpan Pinjam Syariah	Jumlah Koperasi Simpan Pinjam Konvensional	Jumlah Keseluruhan
1.	Rungkut	-	5	5
2.	Karangpilang	-	3	3
3.	Jambangan	1	3	4
4.	Wonocolo	1	7	8
5.	Gayungan	2	2	4
6.	Tenggilis Mejoyo	-	5	5
7.	Gunung Anyar	1	3	4
8.	Sukolilo	4	7	11
9.	Mulyorejo	3	3	6
10.	Gubeng	1	7	8
11.	Wonokromo	-	8	8
12.	Dukuh Pakis	-	5	5
13.	Tambaksari	-	9	9
14.	Wiyung	-	3	3
15.	Lakarsantri	1	2	3
16.	Sambikerep	1	5	6

⁶ Ibid, 66

17.	Tandes	1	5	6
18.	Sukomanunggal	1	5	6
19.	Sawah	1	6	7
20.	Tegalsari	-	5	5
21.	Genteng	-	7	7
22.	Kenjeran	-	7	7
23.	Simokerto	-	2	2
24.	Semampir	-	2	2
25.	Pabean Cantian	-	1	1
26.	Bubutan	-	2	2
27.	Kremlangan	2	4	6
28.	Asemrowo	-	2	2
29.	Pakal	-	4	4
				154

Sumber: Kemenkopukm.go.id (2024)

Data tabel di atas menunjukkan bahwa kecamatan dengan jumlah Koperasi simpan pinjam berbasis konvensional maupun syariah terbanyak adalah pada Kecamatan Sukolilo yakni Koperasi simpan pinjam syariah ada 4 dan ada 7 Koperasi simpan pinjam dengan basis konvensional. Pada penelitian ini peneliti fokus pada Koperasi simpan pinjam dengan basis syariah dikarenakan sesuai dengan prodi yang diampu yakni Perbankan Syariah. Pada 4 Koperasi simpan pinjam berbasis syariah tersebut yang terdaftar pada *website* Kemenkop UKM diantaranya Koperasi Syariah Harapan, Koperasi Syariah Syirkah Permata Ukhuwah, Koperasi Syariah Peniti Kahuripan Mulia dan Koperasi Rejeki Datang Jatim. Dari keempat koperasi tersebut terdapat satu koperasi yang tidak dapat diakses baik dari Alamat yang tercantum di *website* Kemenkopukm maupun media sosial yang tidak dapat ditemukan sehingga dinyatakan tidak aktif yakni Koperasi Syariah Peniti Kahuripan Mulia. Sehingga, peneliti menggunakan 3 Koperasi simpan pinjam syariah dengan alamat dan media sosial yang dapat diakses sebagai pembanding dalam penelitian ini.

Pertumbuhan lembaga keuangan berbasis syariah saat ini sedang pesat dikarenakan memiliki peran yang cukup strategis dalam masyarakat dengan ekonomi menengah dan ekonomi menengah ke bawah. Selain itu, koperasi syariah termasuk dalam bagian sistem keuangan berbasis syariah yang sedang pesat dengan mayoritas penduduknya merupakan muslim. Sehingga, minat dari masyarakat mengalami peningkatan terhadap kepercayaannya pada koperasi dengan prinsip keuangan berbasis syariah. Kemudian, koperasi syariah dapat menjadi solusi alternatif bagi UMKM dan masyarakat ekonomi menengah maupun menengah ke bawah di mana tidak terjangkau oleh lembaga perbankan konvensional.⁷

Koperasi Syariah Harapan Surabaya yang berlokasi di Jalan Keputih Tegal Bhakti III Blok A, Kecamatan Sukolilo banyak melakukan pembaruan untuk menghadapi persaingan dalam dunia perbankan khususnya Lembaga keuangan syariah. Peneliti melakukan observasi di wilayah Kecamatan Sukolilo Kota Surabaya terutama pada Koperasi Simpan Pinjam berbasis Syariah guna membandingkan kelebihan dan kekurangan Lembaga-lembaga mikro keuangan syariah tersebut. Dengan dilakukannya observasi oleh peneliti sehingga menemukan tiga Koperasi Syariah yang pertama adalah Koperasi Syariah Harapan Surabaya dengan Lokasi di Jalan Keputih Tegal Bhakti III Blok A, Koperasi Syariah Syirkah Permata Ukhuwah berlokasi di Jalan Kejawan Gebang no. 5, Koperasi Syariah Rejeki Datang Jawa Timur berlokasi di Jalan Manyar Kartika no. 80 dan dari ketiga Lembaga mikro keuangan syariah tersebut semuanya

⁷ Nabila Azzahra *et al*, 'Analisis Koperasi Syariah Di Indonesia', *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 10.11 (2024), pp. 487–91.

berlokasi di Kecamatan Sukolilo. Di bawah ini adalah perbandingan ketiga

Lembaga mikro keuangan syariah:

Tabel 1. 2
Perbandingan Lembaga Keuangan Mikro Syariah di Kota Surabaya

No	Faktor Pembeding	Koperasi Syariah Harapan Surabaya	Koperasi Syariah Syirkah Permata Ukhuwah	Koperasi Syariah Rejeki Datang Jatim
1	Tanggal Berdiri	29 Desember 2006	10 Januari 2018	11 September 2020
2	<i>Product</i> (produk)	<p>Ada 12 produk diantaranya simpanan dan pembiayaan. Produk simpanan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Simpanan berjangka 2. Simpanan qurban 3. Simpanan Beasiswa 4. Simpanan sekolah 5. Simpanan wadiah 6. Simpanan mudharabah pendidikan <p>Berikut produk pembiayaan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pembiayaan murabahah 2. Pembiayaan musyarakah 3. Pembiayaan ijarah 4. Pembiayaan istishna 5. Pembiayaan mudharabah 6. Pembiayaan al qardhul hasan 	<p>Ada 9 produk diantaranya:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Simpanan berjangka 2. Simpanan fitri 3. Simpanan qurban 4. Simpanan pendidikan 5. Simpanan wadi'ah 6. Simpanan haji/umrah 7. Pembiayaan usaha 8. Pembiayaan konsumtif 9. Pembiayaan qardh 	<p>Ada 10 produk diantaranya:</p> <p>Pembiayaan barang:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Program sedia barang 2. Program tukar tambah barang butuh 3. Program pesan barang apapun 4. Program logam mulia idaman 5. Program Lelang barang idaman <p>Pembiayaan multi jasa:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pembiayaan pendidikan 2. Pembiayaan kesehatan 3. Pembiayaan renovasi 4. Pembiayaan keluarga bahagia <p>Program lapak anggota</p>

3	<i>Price</i> (harga)	<i>Range</i> Rp25.000 – Rp50.000	<i>Minimal</i> Rp25.000	<i>Range</i> Rp25.000 – Rp50.000
4	<i>Place</i> (tempat)	(Jalan Keputih Tegal Bhakti III Blok A, Kecamatan Sukolilo) Ruangan ber-AC dan luas, bersih dan nyaman, tempat parkir luas, dekat dengan pemukiman warga dan pasar, Lokasi strategis, jalanan bebatuan	(Jalan Ketawan Gebang No. 5, Kecamatan Sukolilo) Ruangan ber-AC dan tidak terlalu luas, parkir kurang luas terbagi dengan parkir kantor lainnya, Lokasi strategis namun Gedung kurang terlihat dari jalan, dekat dengan sekolah dan kantor Yayasan yang bersangkutan	(Jalan Manyar Kartika No.80 Kecamatan Sukolilo) Ruangan ber-AC dan luas, parkir luas, bersih, Lokasi di dalam pasar namun sulit mencari gedung, tidak ada papan identitas, tidak terlalu dekat dengan pemukiman warga
5	Promosi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Media sosial instagram 2. Jemput bola 3. Menyebar brosur 4. Mulut ke mulut 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Instagram dan youtube 2. <i>Website</i> yayasan 3. Anggota yayasan 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Media sosial youtube dan instagram 2. Warga sekitar lokasi
6	<i>People</i> (sumber daya manusia)	Terdapat 6 staff dengan umur kisaran umur >21 tahun	Terdapat 5 staff dengan umur kisaran umur >35 tahun	Terdapat 5 staff dengan umur kisaran umur >35 tahun
7	Proses	<ol style="list-style-type: none"> 1. Anggota dapat buka rekening dimana pun dan cepat 2. Penarikan dana dapat <i>by order</i> dapat di kantor dengan membawa identitas dan buku Tabungan 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Anggota membuka rekening harus di kantor dengan membawa identitas 2. Penarikan dana harus di kantor membawa buku Tabungan 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Membuka rekening harus di kantor membawa identitas 2. Penarikan dana harus di kantor dengan membawa buku Tabungan saja

		dan bisa antar jemput	dan identitas	
8	<i>Physical evidence</i> (bukti fisik)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Logo Koperasi syariah sesuai dengan visi misi dan berkarakter 2. Sistem manual dan komputer 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Logo Koperasi syariah sederhana 2. Sistem yang digunakan hanya computer 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Logo Koperasi syariah sederhana 2. Sistem keuangan yang digunakan masih manual

Sumber: Observasi (2024)

Tabel 1.2 menjelaskan mengenai perbandingan dari Lembaga Mikro Keuangan yang berdasarkan pada prinsip 7P yang mana dari Koperasi syariah Harapan Surabaya, Koperasi syariah Syirkah Permata Ukhuwah dan Koperasi syariah Rejeki Datang Jatim memiliki beberapa perbedaan. Namun, terlihat pada harga produk yang ditetapkan oleh masing-masing pihak Koperasi syariah memiliki persamaan juga yakni menetapkan harga untuk Simpanan wajib adalah minimal Rp 25.000 dan untuk produk Simpanan Pokok minimal Rp 50.000 serta tidak ditetapkan minimal dan nominal untuk produk Simpanan Wadi'ah. Koperasi syariah Harapan Surabaya memiliki 12 produk yang ditawarkan pada nasabah diantaranya 6 produk simpanan dan 6 produk pembiayaan di mana yang terlaku adalah produk Pembiayaan Murabahah. Lalu, pada Koperasi syariah Syirkah Permata Ukhuwah memiliki 9 produk jasa diantaranya 6 produk simpanan dan 3 produk pembiayaan di mana produk terlakunya adalah Simpanan Pendidikan. Sedangkan pada Koperasi syariah Rejeki Datang Jatim memiliki 10 produk jasa diantaranya 5 produk Pembiayaan Barang, 4 Pembiayaan Multi Jasa dan 1 program Lapak Anggota.

Lokasi Koperasi syariah Harapan Surabaya terlihat oleh pengendara meski harus masuk ke dalam gang dan akses jalan sedikit bebatuan. Memiliki Lokasi yang cukup strategis karena menjadi jalur utama dan dekat dengan pasar dan pemukiman warga. Kemudian, tempat parkir pada Kopsyah Harapan Surabaya sangat luas dan sejuk berbeda dengan Koperasi syariah Syirkah Permata Ukhuwah yang memiliki lahan parkir tidak terlalu luas karena harus berbagi dengan beberapa kantor Yayasan yang bersebelahan dengan kantor koperasi. Meski Lokasi Kopsyah Syirkah Permata Ukhuwah strategis dikarenakan dekat dengan jalanan utama, namun pengendara agak sulit menemukan Gedung koperasi dikarenakan tidak langsung berhadapan dengan jalan. Berbeda dengan Koperasi syariah Rejeki Datang Jatim yang berada di dalam pasar, namun masih terjangkau oleh pengendara karena Gedung tidak terlalu masuk ke dalam dan terlihat dari akses jalan utama. Namun, kekurangannya adalah tidak terdapat identitas koperasi di depan Gedung, sehingga pengendara akan kesulitan menemukan letak gedungnya. Untuk parkir pada Koperasi syariah ini cukup luas.

Promosi yang dilakukan oleh ketiga Koperasi syariah ini hampir sama yakni menggunakan media sosial Instagram. Namun, pada Kopsyah Harapan Surabaya lebih mengutamakan promosi dari mulut ke mulut dan juga kunjungan ke beberapa Lokasi seperti Lembaga Pendidikan dan pasar untuk menyebarkan brosur. Sedangkan pada Kopsyah Syirkah Permata Ukhuwah paling banyak mengandalkan anggota dari Yayasan yang kemudian anggota akan mengajak warga umum untuk menjadi nasabah.

Lalu, pada Kopsyah Rejeki Datang Jatim hanya menggunakan media sosial Instagram dan Youtube serta warga sekitar koperasi syariah. Perbandingan berikutnya adalah proses dari ketiga pihak Kopsyah diantaranya pada Koperasi syariah Harapan Surabaya dapat melayani pembukaan rekening di manapun tanpa harus datang ke kantor dengan syarat membawa identitas. Hal tersebut berlaku juga untuk penarikan dana dapat dilakukan di manapun dan staf akan mengantar tunai apabila rumah nasabah dekat dan bagi anggota yang jauh dapat datang ke kantor atau menghubungi staf. Proses pembukaan rekening dan penarikan tunai pada Kopsyah Syirkah Permata Ukhuwah dan Kopsyah Rejeki Datang Jatim diharuskan untuk datang ke kantor dengan membawa identitas dan buku tabungan.

People atau sumber daya manusia pada ketiga Koperasi syariah ini kurang lebih juga memiliki persamaan yakni ramah dan kekeluargaan, namun tetap memiliki perbedaan yang mana pada Kopsyah Harapan Surabaya pada proses seleksi perekrutan staf nya harus mengikuti pelatihan dari Dinas Koperasi. Pengurus Kopsyah ini memiliki kisaran umur mulai dari 21 tahun dan 2 diantaranya adalah *fresh graduate*. Sedangkan pada Kopsyah Syirkah Permata Ukhuwah tidak mengharuskan pengurusnya untuk mengikuti kepelatihan pada awal proses menjadi pengurus Koperasi syariah karena proses seleksinya melalui jabatan pada Yayasan yang bersangkutan. Pada Kopsyah ini umur rata-rata pengurusnya mulai dari 35 tahun sama dengan pengurus pada Kopsyah Rejeki Datang Jatim. Dan proses perekrutan staf nya juga tidak diwajibkan untuk mengikuti pelatihan pada awal perekrutan pengurus hanya cukup dengan ijazah Sarjana saja.

Lalu, pada prinsip 7P selanjutnya adalah *Physical evidence* yakni bukti fisik seperti logo dan sistem keuangan koperasi. Di mana pada Kopsyah Harapan Surabaya selain menggunakan system computer data nasabah juga disimpan secara tertulis atau manual. Untuk logo pada Kopsyah ini cukup modern dan sesuai dengan karakteristik pada visi misi koperasi. Sedangkan pada Kopsyah Syirkah Permata Ukhuwah memiliki logo sederhana yang masih berhubungan dengan logo pada yayasan dan hanya menggunakan sistem komputer pada pencatatan keuangannya. Berbeda dengan Kopsyah Rejeki Datang Jatim di mana logo terlihat sederhana menyesuaikan karakteristik yang telah lama dibangun dan sistem keuangan pada Koperasi syariah ini hanya menggunakan sistem administrasi secara tertulis atau manual.

Melihat perbandingan dari ketiga Koperasi simpan pinjam syariah tersebut, peneliti memilih Koperasi syariah Harapan sebagai Lokasi penelitian dengan mempertimbangkan keunggulan dari jumlah produknya yang paling banyak dari kedua koperasi lainnya serta pada proses yang dapat jemput bola untuk pembukaan rekening maupun penarikan dana. Sementara itu, perkembangan jumlah nasabah dari tahun ke tahun yang bergabung menjadi nasabah Koperasi syariah Harapan Surabaya juga meningkat dikarenakan semakin bertambahnya produk jasa yang ditawarkan selain Pembiayaan Murabahah. Semakin bertambahnya jumlah anggota Kopsyah Harapan banyak juga nasabah yang tergabung menjadi anggota produk lainnya. Beberapa nasabah tergabung minimal memiliki dua hingga tiga produk jasa. Berikut ini jumlah anggota Kopsyah Harapan

yang tersaji dalam data selama kurun 5 tahun terakhir yakni Tahun 2020 hingga 2024 dengan data tambahan per Tahun 2025:

Tabel 1. 3
Perkembangan Jumlah Nasabah Koperasi Syariah Harapan Surabaya
Tahun 2020-2025

No	Produk	2020	2021	2022	2023	2024	2025
1	Pembiayaan Murabahah	38	39	67	67	80	168
2	Pembiayaan Musyarakah	-	5	1	1	1	5
3	Pembiayaan Mudharabah	6	1	1	1	3	5
4	Pembiayaan Ijarah	-	7	8	7	5	3
5	Pembiayaan Al Qardhul Hasan	8	8	2	9	14	8
6	Pembiayaan Istishna	-	-	-	-	20	11
7	Simpanan Berjangka	-	3	4	2	7	2
8	Simpanan Mudharabah Pendidikan	-	-	-	-	-	-
9	Simpanan Qurban	10	2	-	6	2	1
10	Simpanan Beasiswa	-	-	-	-	6	6
11	Simpanan Sekolah	10	6	-	-	1	6
12	Simpanan Wadiah	7	18	19	41	60	70
Jumlah keseluruhan		79	94	102	134	200	285

Sumber: Data Koperasi Syariah Harapan Surabaya

Tabel 1.3 di atas dapat disimpulkan bahwa jumlah anggota Kopsyah Harapan paling sedikit adalah pada tahun 2020 bertepatan dengan pandemi Covid-19 yakni sebanyak 79 nasabah. Setelah itu, jumlah anggota mulai bertambah secara signifikan dari tahun ke tahun. Hingga tahun 2025 lalu jumlah anggota yang terdata adalah sebanyak 285 orang dengan jumlah

terbanyak sejak tahun 2020. Melalui sumber yang dilansir yakni oleh salah satu pengurus Kopsyah Harapan mengatakan bahwa dari total jumlah anggota tahun ke tahun produk Pembiayaan Murabahah merupakan produk yang laku setelah produk Simpanan Wadi'ah. Dikarenakan kebanyakan dari anggota produk Pembiayaan Murabahah merupakan wirausahawan. Sejak tahun 2020 jumlah nasabah produk Pembiayaan Murabahah selalu lebih banyak dibanding produk lainnya. Dapat dilihat dari tabel di atas yakni hingga per Bulan September tahun 2025 nasabah Pembiayaan Murabahah tercatat sebanyak 168 orang yang aktif. Sehingga, melalui data tersebut, peneliti menetapkan produk Pembiayaan Murabahah sebagai produk laku pada Koperasi Syariah Harapan. Dan peneliti dapat menggunakan produk tersebut sebagai variabel bebas dalam penelitian ini.

Semakin bertambahnya nasabah di Kopsyah Harapan merupakan bukti dari suksesnya memanfaatkan prinsip 7P sebagai bauran pemasaran Lembaga mikro keuangan. Prinsip 7P akan mempengaruhi calon nasabah dalam memilih sebuah produk pada sebuah Lembaga mikro keuangan. Pengambilan keputusan nasabah merupakan langkah yang sangat krusial bagi koperasi untuk mengembangkan kesesuaian produk-produknya. Menurut Kotler et al., (2007) menyatakan bahwa Keputusan pembelian oleh nasabah akan melalui 5 tahapan yakni pemecahan masalah dan perilaku pasca pembelian, di mana dapat dimulai jauh sebelum pembelian yang sesungguhnya akan dilakukan dan akan memiliki dampak yang cukup lama setelah itu.⁸

⁸ Azzahra *et al*, 'Analisis Koperasi Syariah Di Indonesia'. Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan. 10 (11). 2024. Pp 487-491

Pengambilan Keputusan pembelian yang dilakukan oleh nasabah merupakan bagaimana nasabah melakukan pembelian sebenarnya yang dipengaruhi oleh prinsip 7P yang dilakukan oleh pihak Kopsyah Harapan. Maka, pengambilan Keputusan oleh nasabah akan menjadi factor yang sangat penting dalam meningkatkan kualitas dari prinsip 7P yang telah dilakukan. Keputusan pembelian merupakan keputusan seorang individu dalam mendapatkan barang atau jasa, membeli hingga menggunakan suatu produk yang disediakan.⁹ Keputusan pembelian juga berarti pertimbangan seorang nasabah dalam melakukan pembelian dengan melihat keunggulan pada sebuah produk jasa yang ditawarkan oleh sebuah Lembaga mikro keuangan¹⁰. Maka, dalam mempengaruhi sebuah Keputusan pembelian yang dilakukan oleh nasabah Kopsyah Harapan Surabaya memperhatikan prinsip 7P terlebih semakin memperbanyak macam dari produk yang ditawarkan melihat kebutuhan pada pasar di era ekonomi saat ini.

Peneliti menggunakan 35 koresponden dari keseluruhan anggota produk Pembiayaan Murabahah di Koperasi Syariah Harapan Surabaya yakni sebanyak 168 anggota untuk diteliti berdasarkan pertanyaan dengan prinsip 7P. Beberapa diantaranya juga menjadi nasabah produk lainnya, namun koresponden yang digunakan dalam penelitian ini hanya menggunakan satu produk saja yakni Pembiayaan Murabahah yang kemudian dikelompokkan berdasarkan alasan memilih produk dengan menggunakan prinsip 7P.

⁹ Ibid., 350

¹⁰ Tanujaya Trifena, 'Pengaruh Citra Merek, Periklanan, Dan Persepsi Terhadap Keputusan Nasabah Menabung Pada PT BPR Dana Fanindo', 2020.

Tabel 1. 4
Alasan Memilih Pembiayaan Murabahah Koperasi Syariah Harapan
Surabaya Berdasarkan Prinsip 7P

Nama Prinsip 7P	Jumlah (Anggota)
<i>Product</i> (P1)	12
<i>Price</i> (P2)	3
<i>Place</i> (P3)	1
<i>Promotion</i> (P4)	-
<i>People</i> (P5)	6
<i>Process</i> (P6)	13
<i>Physical evidence</i> (P7)	-
Total	35

Sumber: Kuesioner 2025

Hasil dari data kuesioner di atas yakni terdapat 12 orang yang memilih P1, 3 orang memilih P2 dan 1 orang memilih P3, kemudian terdapat 6 orang memilih P5 dan 13 orang memilih P6. Dan tidak ada nasabah yang memilih P4 dan P7. Kesimpulan yang dapat diambil dari data di atas yakni faktor-faktor yang mempengaruhi alasan nasabah dalam memilih Pembiayaan Murabahah yakni produk, harga (*price*), Lokasi (*place*), promosi, Sumber Daya Manusia (*people*), proses, dan bukti fisik (*physical evidence*). Namun, dari faktor-faktor tersebut banyak dari nasabah memilih produk (P1) dan proses (P6) sebagai alasan bergabung menjadi nasabah Pembiayaan Murabahah di Koperasi Syariah Harapan Surabaya yakni P1 sebanyak 12 koresponden dan P6 sebanyak 13 koresponden.

Faktor-faktor diatas merupakan pengaruh besar bagi sebuah Lembaga Keuangan Mikro Syariah yakni Koperasi Syariah dalam melakukan proses pemasarannya untuk memperluas jangkauan pasar. Sebuah produk jasa yang ditawarkan pada nasabah sangat menentukan alasan yang mendorong nasabah untuk memanfaatkan produk tersebut. Koperasi syariah harus memperhatikan produk apa saja yang sedang tren

dan dibutuhkan oleh masyarakat di situasi ekonomi saat ini. Kemudian, menyediakan produk-produk tersebut dengan akad yang menguntungkan kedua belah pihak baik Koperasi maupun nasabah. Pada era digital sekarang, nasabah akan mencari produk yang dapat diakses dengan mudah dan proses yang cepat untuk menghemat waktu serta dapat langsung dimanfaatkan. Selain itu, semakin banyak produk jasa yang ditawarkan oleh Koperasi syariah juga dapat menjadi alasan yang mendorong nasabah untuk memilih produk tersebut. Produk keuangan yang bervariasi dan modern akan menjadi pilihan di era ekonomi yang serba digital saat ini.

Koperasi Syariah Harapan Surabaya memiliki lebih banyak produk dibanding koperasi syariah lainnya yang menjadi pembanding di penelitian ini. Kopsyah Harapan Surabaya memiliki 12 produk jasa yakni 6 produk simpanan dan 6 produk pembiayaan. Untuk produk simpanan diantaranya yakni Simpanan Berjangka (Sijaka), Simpanan Mudharabah Pendidikan (Simuda), Simpanan Qurban (Saqr), Simpanan Beasiswa, Simpanan Sekolah, Simpanan Wadi'ah. Sedangkan pada produk pembiayaan terdapat Pembiayaan Murabahah, Pembiayaan Mudharabah, Pembiayaan Ijarah, Pembiayaan Musyarakah, Pembiayaan Al Qardhul Hasan, Pembiayaan Istishna. Dengan lebih bervariasinya produk jasa pada Kopsyah Harapan Surabaya menjadi keunggulan dibanding koperasi lainnya. Produk-produk yang disediakan oleh koperasi syariah menjadi faktor utama pendorong seorang nasabah untuk memilih terutama bagi koperasi yang memiliki basis simpan pinjam.

Telah banyak penelitian yang mengkaji kasus terkait Keputusan individu untuk menjadi nasabah yang dipengaruhi oleh sebuah produk terutama pada Lembaga-lembaga keuangan seperti bank, pegadaian, BMT hingga koperasi syariah. Namun, setiap penelitian memiliki karakteristik dan faktor-faktor yang menjadi keunikan melihat variabel, lokasi, hingga kasus yang telah ditentukan. Seperti pada penelitian yang dilakukan oleh Lia Alfikaromah dan Maulida Nurhidayati (2023) yang juga meneliti variabel produk Pembiayaan Murabahah dan promosi. Kemudian, penelitian Kusnul Khotimah dan Andri Nurtantiono (2021) dengan variabel produk, persepsi harga, promosi dan gaya hidup. Lalu, Feny Krisna Marpaung et al., (2021) juga meneliti pengaruh harga, promosi dan kualitas produk. Dengan persamaan-persamaan tersebut dari ketiga penelitian terdahulu ini juga meneliti perbedaan dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti diantaranya variabel hanya produk dan objek yang ditentukan adalah Kopsyah Harapan Surabaya dimana sebelumnya belum ada peneliti yang menggunakannya sebagai objek. Berdasarkan latar belakang tersebut peneliti terdorong melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Produk Dan Proses Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Mengambil Pembiayaan Murabahah (Studi Pada Koperasi Syariah Harapan Di Kecamatan Sukolilo Kota Surabaya)”**.

B. Rumusan Masalah

1. Apakah produk pembiayaan murabahah yang ditawarkan oleh Koperasi Syariah Harapan berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan untuk menjadi nasabah?

2. Apakah proses pembiayaan berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan untuk menjadi nasabah pembiayaan murabahah di Koperasi Syariah Harapan?
3. Apakah produk dan proses pembiayaan secara simultan berpengaruh terhadap keputusan untuk menjadi nasabah pembiayaan murabahah di Koperasi Syariah Harapan?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh secara signifikan pada produk pembiayaan murabahah yang ditawarkan oleh Koperasi Syariah Harapan terhadap keputusan untuk menjadi nasabah.
2. Untuk mengetahui pengaruh signifikan pada proses pembiayaan Murabahah terhadap Keputusan menjadi nasabah pembiayaan murabahah di Koperasi Syariah Harapan.
3. Untuk mengetahui pengaruh secara simultan pada produk dan proses pembiayaan terhadap keputusan menjadi nasabah pembiayaan murabahah di Koperasi Syariah Harapan.

D. Kegunaan Penelitian

1. Kegunaan Teoritis

Bagi peneliti dan pembaca penelitian akhir ini diharapkan dapat menjadi ilmu pengetahuan dan pengalaman mengenai faktor-faktor yang dapat menjadi alasan untuk pengambilan keputusan menjadi nasabah di suatu Lembaga Mikro Keuangan. Selain itu, adanya penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi pengembangan ilmu bagi mahasiswa akhir di masa depan dan pembaca.

2. Kegunaan Praktis

Bagi Koperasi Syariah Harapan Surabaya penelitian akhir ini diharapkan dapat digunakan sebagai bentuk kontribusi agar dapat menjalankan sebuah kebijakan yang lebih strategis di masa depan serta dapat menjadi informasi bersifat masukan mengenai faktor-faktor yang menjadi alasan pengambilan keputusan untuk menjadi nasabah sebuah Lembaga Mikro Keuangan.

E. Penelitian Terdahulu

1. Pengaruh Kualitas Produk dan Promosi Terhadap Keputusan Nasabah Memilih Tabungan Amanah Di BMT Purwakarta Amanah Sejahtera oleh Wiwin Winanti dkk (2021), Jurnal JEBE Vol. 5 No. 2, Mahasiswa Sekolah Tinggi Ekonomi Syariah (STIES) Indonesia Purwakarta.¹¹

Penelitian ini menggunakan sampel populasi sebanyak 52 orang merupakan nasabah yang memiliki Tabungan Amanah di mana pengumpulan datanya menggunakan angket. Teknik analisis data yang digunakan yakni validitas data dan reliabilitas data. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kualitas produk tidak berpengaruh terhadap keputusan nasabah tabungan amanah di BMT PAS dengan nilai r hitung sebesar $-0,309$ lebih kecil dari r tabel sebesar $2,000$. promosi secara parsial (uji t) tidak berpengaruh terhadap keputusan nasabah dengan t hitung sebesar $1,753$ lebih kecil dari t tabel sebesar $2,000$. berdasarkan uji simultan (uji f) Kualitas produk dan promosi

¹¹ Wiwin Winanti *et al*, 'Pengaruh Kualitas Produk Dan Promosi Terhadap Keputusan Nasabah Memilih Tabungan Amanah Di BMT Purwakarta Amanah Sejahtera', *EKSISBANK: Ekonomi Syariah Dan Bisnis Perbankan*, 5.2 (2021), pp. 273–98, doi:10.37726/ee.v5i2.172.

tidak berpengaruh terhadap keputusan nasabah dengan nilai signifikansi sebesar 0,194 lebih besar dari 0,05. Penelitian ini memiliki kesamaan yakni menggunakan uji validitas dan reliabilitas untuk mengetahui kelayakan datanya serta kemudian dilanjutkan uji hipotesis menggunakan uji t dan uji f. Namun, memiliki perbedaan hasil penelitiannya dimana hasil uji validitas dan reliabilitasnya memiliki r hitung lebih besar dari r tabel serta pada uji t dan uji f peneliti berpengaruh signifikan baik secara parsial maupun simultan.

2. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Nasabah Dengan *Religious Behavior* Sebagai Variabel Moderator (Studi Kasus Pada Produk Tabungan Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Wonosobo) oleh Beti Saniyatun Farida dan Yusqi Mahfud (2021), Jurnal JEBE Vol. 2 No. 2, Mahasiswa Universitas Sains Al-Qur'an.¹²

Penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 115 responden merupakan nasabah produk Tabungan Bank Muamalat KCP Wonosobo. Metode analisis yang digunakan adalah dengan *Moderated Regression Analysis* (MRA) yakni menguji hubungan kausal antara variabel independen dengan variabel dependen yang diperkuat atau diperlemah dengan adanya variabel pemoderas. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pengujian parsial (uji t) dimana variabel kualitas pelayanan tingkat signifikansinya sebesar 0.497, variabel kualitas

¹² Beti Saniyatun Farida *et al*, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Nasabah Dengan Religious Behavior Sebagai Variabel Moderator (Studi Kasus Ada Produk Tabungan Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Wonosobo)', *Journal of Economic, Business and Engineering (JEBE)*, 2.2 (2021).

produk tingkat signifikansinya sebesar 0.405, sedangkan hasil perhitungan pengujian simultan (uji f) diperoleh nilai sebesar $f_{hitung} = 326.949 > f_{tabel} = 2.3059$. Sehingga, Bank Muamalat KCP Wonosobo perlu mempertahankan kualitas pelayanan dan kualitas produk diperkuat dengan *religious behavior* yang ternyata mampu memperkuat pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap keputusan nasabah. Kesamaannya yakni menggunakan uji f dan uji t untuk membuktikan hipotesisnya dengan hasilnya sama-sama berpengaruh signifikan baik secara parsial maupun simultan. Perbedaannya yakni peneliti tidak menggunakan metode analisis dengan *Moderated Regression Analysis (MRA)*.

3. Pengaruh Harga dan Proses Terhadap Keputusan Menjadi Anggota Produk Simpanan Umum Syariah (Studi pada Koperasi Konsumen Syariah Mitra Usaha Ideal (MUI) USPPS Cabang Manyar Gresik) oleh Ely Firda Maulida (2024), Mahasiswi UIN Syekh Wasil Kediri¹³

Penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 191 orang merupakan anggota Simpanan Umum Syariah Koperasi Konsumen Syariah Mitra Usaha Ideal (MUI) USPPS Cabang Manyar Gresik dengan pengumpulan datanya menggunakan kuesioner dengan probability sampling untuk pengambilan sampelnya. Penelitian ini menggunakan Uji asumsi klasik, regresi linier berganda, dan pengujian hipotesis sebagai olah datanya. Hasil penelitian ini menunjukkan harga yang

¹³ ely firda Maulida, 'Pengaruh Harga Dan Proses Terhadap Keputusan Menjadi Anggota Produk Simpanan Umum Syariah (Studi Pada Koperasi Konsumen Syariah Mitra Usaha Ideal (MUI) USPPS Cabang Manyar Gresik)', *Skripsi* (Universitas Islam Negeri (UIN) Syekh Wasil Kediri, 2024) <https://etheses.iainkediri.ac.id/16993/1/20402034_prabab.pdf>.

terjangkau dan proses yang sangat mudah mempengaruhi Keputusan menjadi anggotanya sangat tepat. Hal ini sesuai dengan yang dijelaskan pada kategorisasi masing-masing variabelnya. Dalam penelitian ini menunjukkan signifikansi secara simultan dari harga dan proses terhadap keputusan menjadi anggota sebesar 40,4% dan sisanya yakni sebesar 59,6% dijelaskan oleh variabel lain di luar model penelitian ini. Kesamaannya yakni pada teknik olah datanya dimana hasilnya sama-sama berpengaruh signifikan secara parsial maupun simultan. Perbedaannya yakni peneliti menggunakan purposive sampling dengan sampel sebanyak 133 responden.

4. Pengaruh Lokasi dan Produk Terhadap Keputusan Menjadi Anggota di KSPPS BTM Surya Kencana Jaya oleh Vivi Adelia Novitawati (2024), Mahasiswa IAIN Kediri.¹⁴

Penelitian ini menggunakan kuesioner sebagai pengumpulan datanya dengan 300 orang sebagai responden yang merupakan anggota KSPPS BMT Surya Kencana Jaya. Teknik analisis yang digunakan adalah aplikasi SPSS 24 dengan teknik uji instrumen, analisis deskriptif, uji asumsi klasik, analisis korelasi, uji regresi linier berganda, uji koefisien determinasi, uji t, serta uji f. Hasil penelitian menunjukkan kondisi variabel lokasi dalam kategori baik, kondisi variabel produk dalam kategori baik, dan kondisi variabel keputusan anggota dalam kategori cukup. Ada pengaruh antara variabel lokasi dan produk terhadap keputusan anggota. Pengaruhnya sebesar 25%, sisanya yakni

¹⁴ Vivi Adelia Novitawati, 'Pengaruh Lokasi Dan Produk Terhadap Keputusan Menjadi Anggota Di KSPPS BTM Surya Kencana Jaya' (UIN Syekh Wasil Kediri, 2024).

75% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak tercantum dalam penelitian ini. Kesamaannya yakni menggunakan uji instrumen, analisis deskriptif, uji asumsi klasik dan uji hipotesis hingga uji determinasi sebagai olah datanya. Namun, pengaruh secara simultan memiliki perbedaan dimana peneliti sebanyak 52,7%.

5. Peranan Pembiayaan Murabahah Dalam Meningkatkan Pendapatan Usaha Anggota (Studi di KSSU Harum Dhaha Kediri) oleh Nunin Arviamal (2025), Mahasiswi UIN Syekh Wasil Kediri¹⁵

Penelitian ini menggunakan observasi, wawancara hingga dokumentasi sebagai teknik pengumpulan data primer maupun sekundernya. Kemudian, data dianalisis melalui tahap reduksi, penyajian hingga penarikan Kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa KSSU Harum Dhaha Kediri dapat mengatasi permasalahan yang dialami oleh pelaku usaha dan dagang menggunakan produknya yakni Pembiayaan Murabahah terutama di wilayah Kediri. Diketahui bahwa pelaku UMKM banyak yang mengalami permasalahan modal namun, setelah dibantu menggunakan Pembiayaan Murabahah pendapatan kemudian meningkat dari sebelumnya. Sehingga, disimpulkan bahwa KSSU Harum Dhaha Kediri membantu masyarakat pegiat UMKM melalui permodalan usaha menggunakan Pembiayaan Murabahah. Kesamaannya yakni menggunakan Pembiayaan Murabahah sebagai produk yang diteliti dengan hasilnya secara umum sama-sama

¹⁵ Nunin Arviamal, 'Peranan Pembiayaan Murabahah Dalam Meningkatkan Pendapatan Usaha Anggota (Studi Di KSSU Harum Dhaha Kediri).' (UIN Syekh Wasil Kediri, 2025) <https://etheses.iainkediri.ac.id/18247/17/20402087_prabab.pdf>.

berpengaruh terhadap pelaku usaha. Namun, yang membedakan yakni pada metode pendekatannya dimana peneliti menggunakan kuantitatif untuk membuktikan hipotesisnya dengan instrumennya adalah kuesioner.

F. Hipotesis

Ho 1: Tidak terdapat pengaruh produk terhadap keputusan menjadi nasabah Pembiayaan Murabahah di Koperasi Syariah Harapan Surabaya

Ha 1: Terdapat pengaruh produk terhadap keputusan menjadi nasabah Pembiayaan Murabahah di Koperasi Syariah Harapan Surabaya

Ho 2: Tidak terdapat pengaruh proses terhadap Keputusan menjadi nasabah Pembiayaan Murabahah di Koperasi Syariah Harapan Surabaya

Ha 2: Terdapat pengaruh proses terhadap Keputusan menjadi nasabah Pembiayaan Murabahah di Koperasi Syariah Harapan Surabaya

Ho 3: Tidak terdapat pengaruh produk dan proses secara simultan terhadap Keputusan menjadi nasabah Pembiayaan Murabahah di Koperasi Syariah Harapan Surabaya

Ha 3: Terdapat pengaruh produk dan proses secara simultan terhadap Keputusan menjadi nasabah Pembiayaan Murabahah di Koperasi Syariah Harapan Surabaya