

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Eksistensi lembaga keuangan khususnya sektor perbankan menempati posisi sangat strategis dalam menjembatani kebutuhan modal kerja dan investasi di sektor riil dengan pemilik dana (*agent of economic development*). Dengan demikian, fungsi utama sektor perbankan dalam infrastruktur kebijakan makro ekonomi memang diarahkan dalam konteks bagaimana agar uang dapat efektif dan efisien untuk meningkatkan nilai ekonomi.¹

Ketatnya persaingan di sektor keuangan menuntut perbankan mengadaptasi penggunaan teknologi canggih untuk melakukan diferensiasi dan peningkatan mutu pelayanan. Masalahnya, banyaknya bank dengan skala usaha kecil menyebabkan penggunaan teknologi menjadi tidak optimal atau dalam kondisi dibawah kapasitas. Hal ini menimbulkan konsekuensi biaya operasi yang tinggi atau inefisiensi.²

Banyaknya bank-bank syariah di Indonesia dan semakin gencarnya mereka menawarkan layanan yang mereka miliki, tidak bisa dipungkiri bahwa pertumbuhan anggota semakin meningkat dari waktu ke waktu. Bahkan tidak hanya bank syariah yang anggotanya terus meningkat, akan tetapi lembaga keuangan yang berbasis syariah pun juga mengalami

¹ M. Syafi'i Antonio, *Bank Syariah: Analisis Kekuatan, Peluang, Kelemahan Dan Ancaman* (Jakarta: Gema Insani Press, 2001), 65.

² Ibid., 69.

peningkatan seperti asuransi yang berbasis syariah (takaful), koperasi (Baitul mal wat tamwil), pegadaian syariah, dan lembaga keuangan lainnya.

Perbankan sebagai bisnis jasa di Indonesia salah satunya, dapat dilihat dari banyaknya bank yang menyebabkan persaingan di bisnis perbankan menjadi semakin ketat. Hal utama yang harus diprioritaskan oleh perusahaan untuk dapat menghadapi persaingan adalah dengan memaksimalkan kepuasan pelanggan melalui berbagai pelayanan yang diinginkan anggota agar dapat tetap bertahan, bersaing dan menguasai pangsa pasar. Kepuasan anggota merupakan suatu tingkat perasaan seseorang yang membandingkan antara pelayanan yang ia terima dengan kualitas pelayanan yang ia harapkan. Tingkat kepuasan anggota ditentukan oleh kualitas jasa yang dikehendaki oleh anggota, sehingga jaminan atas kualitas jasa tersebut menjadi prioritas utama sebuah bank yang dapat dijadikan sebagai tolak ukur dalam menilai keunggulan suatu bank.³

Sejalan dengan meningkatnya anggota, berbagai macam produk dari mulai pendanaan, pembiayaan, jasa, dan ada pula produk sosial. Dengan berbagai macam produk tersebut anggota dapat memilih salah satu produk sesuai dengan kebutuhan mereka. Kepuasan konsumen jasa dipengaruhi oleh interaksi mereka dengan tenaga yang memberi jasa, jenis fasilitas pelayanan, dan ciri khas dari konsumen lain yang juga menerima jasa yang sama. Maka lokasi dan penjadwalan menjadi penting kalau konsumen jasa harus hadir secara langsung pada awal/akhir transaksi jasa. Kalau konsumen

³ Andri Soemitra, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah* (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2009), 431

jasa tidak harus hadir, maka proses pelayanan tidak begitu penting tetapi hasil dari pelayanan menjadi sangat penting.⁴

Menurut Kotler jika layanan jasa yang mereka nikmati berada jauh di bawah dengan apa yang diharapkan, maka pelanggan cenderung untuk tidak memakai layanan jasa tersebut. Sebaliknya, jika layanan jasa yang telah mereka nikmati melebihi dengan apa yang diharapkan, maka pelanggan cenderung untuk memakai kembali layanan jasa tersebut.⁵

Perkembangan lembaga keuangan syariah di luar sektor perbankan yang layak dicatat adalah Baitul Mal wat Tamwil (BMT) yang di berbagai daerah menjadi penggerak lapisan bawah. Baitul Mal wat Tamwil (BMT) adalah balai usaha mandiri terpadu yang isinya berintikan Baitul Mal wat Tamwil dengan kegiatan mengembangkan usaha-usaha produktif dan investasi dalam meningkatkan kualitas kegiatan ekonomi pengusaha kecil dengan antara lain mendorong kegiatan menabung dan menunjang pembiayaan kegiatan ekonominya.⁶

Pada dasarnya BMT merupakan pengembangan dari konsep ekonomi dalam Islam, terutama dalam bidang keuangan (*muamalah maliyyah*). Istilah BMT berasal dari kata *bait al-mal dan bait at-tamwil*. Istilah pertama diartikan sebagai lembaga keuangan yang kegiatannya mengelola dana yang sifatnya nirlaba (sosial), sedangkan yang kedua

⁴ James J. Spillane, *Managing Quality Customer Service, Pelayanan yang Berkualitas* (Yogyakarta : Universitas Sanata Dharma, 2006), 12

⁵ Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran* (Indonesia: PT.Macana Jaya Cemerlang, 2009), 177.

⁶ Andri Soemitra, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah* (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2009), 448.

disebut lembaga keuangan yang kegiatannya adalah menyimpan dan menyalurkan dana masyarakat yang bersifat profit motif.⁷

Koperasi Jasa Keuangan Syariah (KJKS) merupakan lembaga keuangan syariah yang perkembangannya sangat drastis dari tahun ke tahun. Fungsi dari Koperasi Jasa Keuangan Syariah (KJKS) adalah sebagai sistem intermediasi keuangan di bidang mikro yang berbadan hukum koperasi yang didalamnya terdapat *baitul mal* dan *baitut tamwil* yang dalam operasionalnya dijalankan dengan menerapkan prinsip-prinsip syariah. Salah satu koperasi jasa keuangan syariah yang ada di kota Kediri adalah Koperasi Syariah Serba Usaha Harum Dhaha.

Koperasi Syariah Serba Usaha Harum Dhaha merupakan Lembaga Keuangan non bank berbasis syariah yang berada di Kota Kediri. Pada dasarnya koperasi ini fokus untuk menangani usaha mikro dan kecil (UMK). Koperasi Syariah Serba Usaha Harum Dhaha mengalami perkembangan yang cukup signifikan. Dari tahun ke tahun selalu mempunyai inovasi pemasaran, baik itu dari segi produk pembiayaan maupun kualitas layanan yang diberikan kepada anggotanya sehingga Koperasi Syariah Serba Usaha Harum Dhaha dapat bersaing dengan lembaga keuangan lain di Kota Kediri. Padahal di Kota Kediri bahkan di dekat lokasi KSSU Harum Dhaha banyak berdiri lembaga keuangan bank atau non bank. Hal ini disebabkan karena Koperasi Syariah Serba Usaha Harum Dhaha selalu berusaha memberi layanan yang terbaik kepada anggotanya, sehingga koperasi jasa keuangan

⁷ Hartono, dkk, *Panduan Praktis Operasional BMT*, (Bandung: Mizan, 1999), 81.

syariah Serba Usaha Harum Dhaha dapat memuaskan anggotanya melalui kualitas pelayanan dengan konsep pelayanan (*service*), yaitu bukti langsung (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan perhatian (*empathy*).

Agar perusahaan dapat bertahan dalam jangka waktu yang lama biasanya dipengaruhi oleh kepuasan anggota, karena anggota yang memiliki kepuasan tinggi atau kesenangan tinggi akan menciptakan kelekatan emosional terhadap merek tertentu, bukan hanya kesukaan/preferensi rasional. Hasilnya adalah kesetiaan anggota yang tinggi terhadap produk jasa yang dipilihnya. Kepuasan anggota akan sangat bergantung pada kinerja penawaran dibanding dengan harapannya.

Dengan latar belakang hal tersebut perlu kiranya dibuktikan dengan penelitian ilmiah yang akan penulis lakukan guna mencapai kualitas pelayanan yang baik meskipun dalam perjalanannya belum tentu sesuai dengan harapan yang diinginkan anggota. Mengingat kepuasan yang dirasakan anggota tergantung dari persepsi mereka terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Apabila harapan anggota lebih besar dari kualitas pelayanan yang diterima, maka anggota tidak puas. Demikian pula sebaliknya, apabila harapan sama atau lebih kecil dari kualitas pelayanan yang diterima, maka anggota akan puas.

Sebagai usaha untuk mempertahankan anggotanya, lembaga keuangan harus bisa memilih mana bentuk kebijakan atau teknologi yang paling tepat digunakan untuk mencapai tujuan yang ditetapkan. Hal tersebut

akan mempengaruhi ketepatan, keakuratan, kecepatan dan kemampuan lembaga keuangan dalam memberikan pelayanan terhadap anggota nya. Pelayanan yang diberikan kepada anggota nya akan mencerminkan baik atau tidaknya lembaga keuangan tersebut di kalangan anggota . Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa salah satu faktor yang mendongkrak pangsa pasar suatu lembaga keuangan dan perusahaan yang bergerak di bidang jasa adalah kualitas pelayanan.

Fandy Tjiptono mengemukakan dimensi kualitas jasa yang dibagi dalam lima dimensi:

1. *Tangibels*, meliputi kondisi fisik fasilitas, peralatan serta penampilan pekerja
2. *Reliability*, yaitu merefleksikan konsistensi dan keandalan dari kinerja perusahaan
3. *Responsiveness*, yaitu keinginan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat
4. *Assurance*, mencakup keterampilan dan pengetahuan; kesopanan, rasa hormat, perhatian, dan keramahan pelayan, kepercayaan dan kejujuran dari si pemberi jasa, bahaya, risiko, atau keragu-raguan.
5. *Emphaty*, meliputi kemudahan melakukan hubungan, komunikasi yang baik, dan memahami kebutuhan pelanggan.⁸

Berdasarkan uraian di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang kualitas layanan dapat atau tidaknya memberikan kepuasan tersendiri bagi anggota yang menggunakan layanan tersebut, atau juga sebaliknya dengan layanan tersebut anggota cenderung untuk tidak memakai layanan jasa tersebut. Kualitas pelayanan dalam hal ini adalah jasa yang ditawarkan oleh koperasi jasa keuangan syariah Serba Usaha Harum Daha Kediri kepada anggotanya untuk diukur dengan menggunakan lima

⁸ Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa* (Malang: Bayumedia Publishing, 2004), 273

kualitas pelayanan yaitu bukti langsung (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan perhatian (*empathy*)

Keandalan (*reliability*) meliputi pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Ketanggapan (*responsiveness*) yaitu adanya keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dengan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap. Keyakinan (*assurance*) yaitu pengetahuan, kemampuan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf. Perhatian (*empati*) yaitu kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, dan ada perhatian pribadi yang dimiliki staf dalam melayani aggotanya.⁹

Pada kondisi pasar, anggota dapat memilih aneka macam tawaran produk atau jasa dari Lembaga Keuangan. Koperasi Jasa Keuangan Syariah Serba Usaha Harum Dhaha Kediri sebagai lembaga keuangan syari'ah dituntut harus memberikan kualitas pelayanan yang prima dan unggul karena itu sangat mempengaruhi anggota karena anggota bisa lari dan memilih lembaga lain yang memberikan kualitas layanan yang lebih baik.

Dari tahun ke tahun tingkat kepuasan anggota Koperasi Jasa Keuangan Syariah Serba Usaha Harum Daha Kediri sering mengalami pasang surut, untuk itu Koperasi Jasa Keuangan Syariah Serba Usaha Harum Daha Kediri perlu meningkatkan kualitas layanan, nilai anggota dan atribut produk Islam terhadap kepuasan anggota agar dapat meningkatkan anggota. Karena anggota yang merasa puas akan mengakibatkan

⁹ Ibid., 274

pengulangan pembelian terhadap produk atau jasa dan akan menyebarkan kepuasannya terhadap masyarakat yang dapat dijadikan promosi secara tidak langsung.¹⁰

Berdasarkan uraian di atas untuk mengetahui secara mendalam kelima pelayanan tersebut dan pengaruhnya terhadap kepuasan anggota penulis memilih judul “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Anggota Di Koperasi Syariah Serba Usaha Harum Dhaha Kediri”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang penulis kemukakan di atas, maka masalah-masalah yang akan dibahas dalam penyusunan skripsi ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimanakah tingkat kualitas layanan di Koperasi Syariah Serba Usaha Harum Dhaha Kediri ?
2. Bagaimanakah tingkat kepuasan anggota di Koperasi Syariah Serba Usaha Harum Dhaha Kediri?
3. Bagaimanakah pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan anggota di Koperasi Syariah Serba Usaha Harum Dhaha Kediri ?

C. Tujuan Penelitian

Sehubungan dengan rumusan masalah di atas, maka tujuan pembahasan yang ingin dicapai oleh penulis pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

¹⁰ Hasil Observasi di Koperasi Syariah Serba Usaha Harum Dhaha Kediri tanggal 15 Agustus 2015

1. Untuk mendeskripsikan tingkat kualitas layanan di Koperasi Syariah Serba Usaha Harum Dhaha Kediri.
2. Untuk mendeksripsikan tingkat kepuasan anggota di Koperasi Syariah Serba Usaha Harum Dhaha Kediri.
3. Untuk mengetahui tingkat pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan anggota di Koperasi Syariah Serba Usaha Harum Dhaha Kediri.

D. Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik itu untuk keilmuan maupun untuk lembaga. Adapun kegunaan dari penelitian ini adalah:

1. Secara teoritis

Penelitian ini diharapkan berguna untuk pembandingan dalam penelitian selanjutnya pada tema yang sama dan sebagai bahan informasi untuk penelitian selanjutnya serta memperkaya ilmu pengetahuan dalam bidang ekonomi syari'ah.

2. Secara praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan informasi sebagai bahan pertimbangan dalam perencanaan dan pengambilan keputusan strategis di Koperasi Syariah Serba Usaha Harum Dhaha Kediri yang terkait dengan kualitas layanan

E. Hipotesis Penelitian

Hipotesis adalah suatu jawaban yang bersifat dugaan sementara terhadap masalah penelitian yang sebenarnya masih harus diuji secara empiris.¹¹

Adapun rumusan hipotesis dalam penelitian ini dapat dibedakan atas dua hipotesis, yaitu:

1. Hipotesis (H_a) adalah dugaan sementara bahwa suatu fakta yang terdapat dalam suatu situasi dapat di duga akan menimbulkan akibat tertentu.

Adapun hipotesis (H_a) dalam penelitian ini adalah “ada pengaruh signifikan antara kualitas layanan terhadap kepuasan anggota di Koperasi Syariah Serba Usaha Harum Dhaha Kediri”.

2. Hipotesis (H_o) adalah hipotesis yang tidak ada pengaruhnya antara variable X dan variable Y.

Adapun hipotesis H_o dalam penelitian ini adalah “tidak ada pengaruh signifikan antara kualitas layanan terhadap kepuasan anggota di Koperasi Syariah Serba Usaha Harum Dhaha Kediri”.

F. Telaah Pustaka

Pembahasan mengenai kepuasan pelanggan yang pernah dijumpai penulis diantaranya adalah penelitian yang dilakukan oleh Dwi Rahayu Ningrum Mahasiswi Jurusan Syariah Prgram Studi Ekonomi Syariah STAIN Kediri tahun 2010 dengan judul skripsi “Pengaruh Kualitas

¹¹ Sumadi Sukrabrata, *Metodologi Penelitian*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2002), 69.

Pelayanan Karyawan Terhadap Tingkat loyalitas pelanggan dalam Perspektif Islam”. Berdasarkan hasil analisis data menggunakan teknik analisis regresi, sedangkan sampel di ambil menggunakan dua metode yaitu purposive random sampling (pengambilan sampel secara acak dengan pertimbangan) dan accidental sampling. Terdapat pengaruh terhadap anggota di tunjukan dengan memiliki nilai rata-rata 40,5 artinya kontribusi anggota dalam variabel kepuasan anggota bernilai 40,5. Hal ini menunjukkan loyalitas anggota yang dipengaruhi pelayanan karyawan cukup baik. Sedangkan analisis menggunakan rumus regresi menghasilkan model persamaan $Y=11.759+0.754x$, kepuasan anggota sebesar 11.759 dan loyalitas anggota akan naik sebesar 0.754. berdasarkan hasil uji di atas strategi pelayanan pelayanan perlu untuk di tingkatkan.¹²

Selain itu juga penelitian yang berkenaan dengan layanan jasa dilakukan oleh Fatimah Sofiani, Mahasiswi Fakultas Manajemen Universitas Sumatera Utara, tahun 2008 dengan judul skripsi “ Pengaruh Pelayanan BCA BIZZ terhadap Tingkat Tabungan pada PT Bank Central Asia cabang Pembantu Pusat Pasar Medan”. Teknik analisis data yang digunakan adalah metode deskriptif. Berdasarkan data yang didapat dari hasil angket (kuesioner) adalah pada dimensi *reliability* memiliki nilai interpretasi tinggi yakni antara 80%-93% hal ini menunjukkan bahwa anggota sangat puas dengan layanan tersebut. Pada dimensi *responsiveness* memiliki nilai interpretasi tinggi juga yakni antara 80%-95%. Hal ini

¹² Dwi Rahayu Ningrum, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Karyawan Terhadap Tingkat Loyalitas Anggota dalam Perspektif Islam ”. (Kediri: Skripsi Jurusan Syariah Program Studi Ekonomi Islam, 2010)

menunjukkan anggota sangat puas terhadap daya tanggap yang diberikan. Pada dimensi *assurance* memiliki nilai interpretasi yang perlu adanya peningkatan lagi, meskipun sebagian sudah sesuai yakni antara 60%-90%. Hal ini mencakup kesopanan, sifat dapat dipercaya, dll yang perlu ditingkatkan lagi. Pada dimensi *emphaty* nilai interpretasi yakni antara 58,4%-91,2%. Dimensi ini mencakup komunikasi yang baik, pemahaman atas kebutuhan pelanggan, dll, yang mana beberapa variable harus ditingkatkan lagi pelayanannya. Sedangkan dimensi terakhir yakni *tangible* memiliki nilai interpretasi yang cukup, karena dilihat dari beberapa variabel menghasilkan nilai interpretasi sebesar 44%-88%. Hal ini menunjukkan beberapa pelayanan yang diberikan harus ditingkatkan lagi pelayanannya.¹³

Selain itu juga penelitian yang dilakukan oleh Hasan dalam jurnal Ekonomi Bisnis Universitas Negeri Semarang tahun 2006 yang berjudul “Pengaruh Kualitas Jasa Bank Syariah terhadap Kepuasan Anggota pada Bank Muamalat Indonesia Cabang Semarang” dengan variabel-variabel penelitian adalah *compliance*, *assurance*, *tangible*, *reliability*, *emphaty*, *responsiveness* dan kepuasan anggota didapatkan hasil bahwa variable *compliance*, *assurance*, *tangible*, *reliability*, *emphaty*, *responsiveness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota.¹⁴

Persamaan penelitian yang dilakukan oleh Dwi Rahayu Ningrum adalah sama-sama mengkaji masalah kualitas layanan dan kepuasan

¹³ Fatimah Sofiani, “Pengaruh Pelayanan BCA BIZZ terhadap Tingkat Tabungan pada PT. Bank Central Asia Cabang Pembantu Pusat Pasar Medan” (Medan: Skripsi Universitas Sumatra Utara, 2008).

¹⁴ Hasan, “Pengaruh Kualitas Jasa Bank Syariah terhadap Kepuasan Anggota pada Bank Muamalat Indonesia Cabang Semarang” (Semarang: Jurnal Ekonomi dan Bisnis, 2006).

pelanggan. Namun perbedaan penelitian tersebut dengan penelitian yang akan dilakukan peneliti adalah pada objek kajian dan rumusan masalah. Objek kajian yang akan dilakukan peneliti adalah pada Koperasi Syari'ah Serba Usaha Harum Dhaha Kediri sedangkan pada rumusan masalah peneliti mengambil tingkat kualitas layanan yang telah ditentukan indikatornya, tingkat kepuasan yang telah ditentukan indikatornya kemudian dianalisis menggunakan rumus korelasi untuk mengetahui tingkat pengaruhnya.

Persamaan penelitian Fatimah Sofiani adalah sama-sama mengkaji kualitas layanan jasa. Sedangkan perbedaannya adalah dalam penelitian yang akan dilakukan peneliti variabel ke dua bukan mengkaji masalah tingkat tabungan, melainkan peneliti akan mengkaji masalah kepuasan anggota yang telah ditentukan indikatornya.

Persamaan penelitian yang dilakukan oleh Hasan adalah terletak pada variabel yang kedua yaitu tentang kepuasan pelanggan. Sedangkan perbedaannya terletak pada variabel pertama yang di teliti oleh peneliti adalah tentang kualitas layanan.

Jadi letak perbedaan dari ketiga penelitian terdahulu di atas adalah terletak pada variabel yang dipakai oleh peneliti yaitu variabel kualitas layanan yang diukur berdasarkan indikator *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty* terhadap kepuasan anggota di Koperasi Syariah Serba Usaha Harum Dhaha Kediri. Serta dalam metode analisis data peneliti menggunakan rumus korelasi *product moment* yang

tentunya juga berbeda dengan penelitian terdahulu yang menggunakan analisis regresi linier dan SPSS.