

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Perkembangan ekonomi syariah di Indonesia mulai berkembang kembali ketika lembaga keuangan syariah sejak 1990-an mengalami perkembangan yang sangat pesat dan perkembangan semakin pesat diawali pada tahun 2000-an sampai dengan sekarang (Santi, 2019). Terbukti dengan menjamurnya Bank Syariah, Leasing Syariah, Asuransi Syariah, Pasar Modal Syariah, Hotel Syariah bahkan lembaga keuangan non-bank yaitu koperasi syariah.

Diantara lembaga keuangan syariah terdapat Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah (KSPPS) berdasarkan Peraturan Menteri Koperasi Dan Usaha Kecil Dan Menengah Republik Indonesia Nomor 16 /Per/M.KUKM/IX/2015 adalah koperasi yang kegiatan usahanya meliputi simpanan, pinjaman dan pembiayaan sesuai prinsip syariah, termasuk mengelola zakat, infaq/sedekah, dan wakaf. Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah (KSPPS) adalah termasuk Lembaga Keuangan Non Bank (LKNB) yang beroperasi dengan sistem syariah (Farid, 2016).

Keberadaan koperasi nasional setelah reformasi total, berdasarkan data statistik Kementerian Koperasi dan UKM, pada tahun 2021 jumlah koperasi aktif meningkat menjadi sebanyak 127.846 unit dari tahun sebelumnya yaitu sebanyak 127.124 unit, Jumlah anggota 27.100.372 orang. Koperasi telah registrasi dengan Nomor Induk Koperasi (NIK) sebanyak 41.231 unit. Secara nasional sudah 47.506 unit koperasi yang melakukan rapat anggota tahunan (RAT) secara rutin. Kepemilikan aset sudah mencapai Rp. 250,9 Triliun dan sisa hasil usaha (SHU) sebesar Rp. 7,1 triliun, yang menggembarakan koperasi telah berhasil meningkatkan kontribusi terhadap PDB Nasional pada tahun 2019 menjadi 5,1%. Peningkatan kontribusi PDB, telah memberikan indikasi adanya dampak terhadap peningkatan kesejahteraan anggota dan masyarakat serta pemerataan pembangunan perekonomian nasional, namun jumlah masih dinilai sangat kecil (Sugiyanto, 2021).

Menteri Koperasi dan UKM (Kemenkop UKM) Teten Masduki mengatakan minat masyarakat untuk bergabung ke koperasi masih rendah. Beliau menyebutkan berdasarkan data yang dimiliki oleh Perserikatan Bangsa-Bangsa (PBB), 16,31 % penduduk dunia sudah menjadi anggota koperasi (Catriana, 2020). Pertumbuhan jumlah Lembaga Keuangan Mikro Syariah (LKMS) memperlihatkan tren yang positif namun melambat selama tahun 2021. Dengan penambahan 3 (tiga) LKMS selama 2021, jumlah pelaku LKMS sampai dengan Desember 2021 mencapai 82 atau sebesar 36,1% dari pelaku industri LKM (Laporan Perkembangan Keuangan Syariah Indonesia (LPKSI) 2021). Padahal dilihat dari peluang, 229 juta penduduknya muslim dan 171 juta penduduk merupakan pengguna internet aktif (Ulya, 2020).

Deputi Bidang Perkoperasi Kementerian Koperasi dan UKM Ahmada Zabadi mengatakan koperasi syariah dapat mendorong pertumbuhan dari pergerakan ekonomi sektor riil melalui pembiayaan yang didasarkan pada prinsip kerjasama berdasarkan bagi hasil dari kegiatan usaha bersama. Koperasi syariah pun mendorong pemberdayaan masyarakat dan kesejahteraan bersama melalui pendayagunaan sumber daya modal yang ada pada anggota, zakat, infaq/shodaqoh dan wakaf, dan mengembangkan badan usaha bersama yang sesuai syariat Islam yang mengedepankan keadilan, keseimbangan, dan tolong-menolong sesama manusia. Hal diatas sesuai dengan amanat Menteri Koperasi dan UKM Teten Masduki pada Peringatan Hari Koperasi ke-74 tahun 2021, yaitu agar mendorong perubahan mindset entrepreneurship koperasi, khususnya KSP/CU/KSPPS untuk melakukan transformasi bisnis dengan mulai masuk membiayai sektor-sektor produktif. Beliau mengatakan Kemenkop dan UKM menargetkan peningkatan kontribusi PDB koperasi terhadap PDB nasional sebesar 5,5 % dan pengembangan 500 koperasi modern pada tahun 2024 (KEMENKOPUKM, 2021). Pada tahun 2021, jumlah koperasi syariah di Indonesia mencapai 150.223 gerai dengan jumlah koperasi simpan pinjam pembiayaan syariah (KSPPS) sebanyak 2.253 unit serta total anggota 1,4 juta orang (Putri, 2022).

Sebagai salah satu lembaga penyedia jasa non bank yang berlokasi di wilayah Kota Bandung, KSPPS BMT ITQAN yang terbentuk pada Tahun 2007.

Saat itu beberapa orang merupakan kelompok pengajian di Bandung, berinisiatif untuk membentuk suatu amal usaha bersama yang bertujuan mengimplementasi nilai-nilai agama Islam dalam wujud nyata di bidang ekonomi, sosial, pendidikan dan kesehatan.

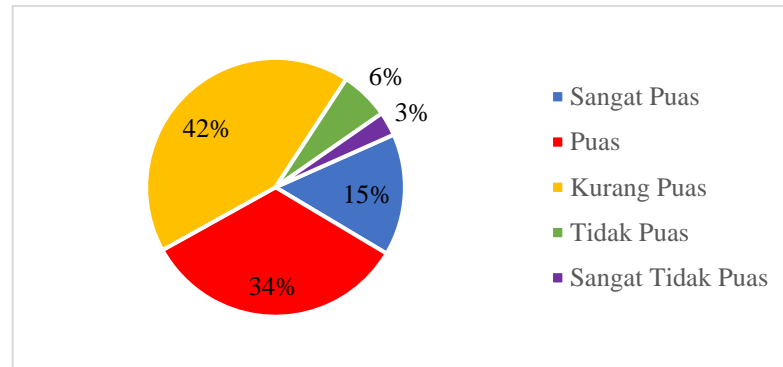
Pada tahun 2021 aset dari KSPPS BMT ITQAN, pendapatan mencapai Rp. 71 Milyar, jumlah ini meningkat dari tahun sebelumnya sebesar Rp. 66 Milyar. Untuk jumlah anggota meski dalam kondisi pandemi Covid-19 anggota masih bisa bertambah menjadi 18.174 anggota dari sebelumnya 15.588 anggota (Laporan Rapat Anggota Tahunan (RAT) KSPPS BMT ITQAN Tahun 2022, 2022).

KSSPS BMT ITQAN masih menunjukkan pertumbuhan di beberapa segmen keuangan yakni berdasarkan data pencapaian bisnis di tahun 2022 adalah sebagai berikut : Aset tumbuh 8,29 % dengan posisi saat ini Rp. 71,42 Milyar. Outstanding Pembiayaan tumbuh 16,1 % dari tahun sebelumnya yakni pada posisi Rp. 49,11 Milyar (Laporan Rapat Anggota Tahunan (RAT) KSPPS BMT ITQAN Tahun 2022, 2022).

Tetapi dengan pencapaian yang sangat luar biasa, ternyata di sisi lain eksistensi koperasi secara kuantitas cukup baik namun secara kualitas masih perlu mendapat perhatian serius. Di kutip dari [opop.jatimprov.go.id](http://opop.jatimprov.go.id) masing-masing koperasi memiliki karakteristik dan permasalahan sendiri-sendiri (Ghofirin, 2020).

Berdasarkan beberapa data dan sumber diatas ternyata koperasi ini masih perlu perhatian serius sehingga harapan ke depan koperasi mampu mewujudkan cita-cita bersama untuk mensejahterakan anggota dan masyarakat pada umumnya, penulis tertarik untuk melakukan survei pra-penelitian kepuasan anggota bmt itqan. Peneliti melakukan survei pra-penelitian kepada anggota BMT ITQAN.

Berikut merupakan hasil surveinya:



**Gambar 1. 1**  
**Survei Kepuasan Anggota BMT ITQAN**

*Sumber: Diolah oleh penulis*

Dari Gambar 1.1 didapatkan data bahwa dari 33 anggota KSPPS BMT ITQAN terdapat 48,5 menyatakan sangat puas dan puas terhadap produk, layanan dan komplain pembiayaan murabahah di BMT ITQAN. Disampaikan beberapa alasan dari kepuasan anggota sendiri antara lain karena kemudahan, proses yang cepat, amanah, aman terhindar juga dari riba.

Tetapi di sisi lain, terdapat 51,5% anggota yang menyatakan kurang puas, tidak puas, dan bahkan sangat tidak puas terhadap produk, layanan dan komplain pembiayaan murabahah di BMT ITQAN. Beberapa alasannya antara lain karena banyak persyaratan yang banyak sekali sehingga membuat calon anggota menjadi merasa kesusahan dan terkadang pelayanan karyawan yang kurang baik dalam penyampaian dan penjelasan kepada anggota.

Hasil pra-penelitian yang dilakukan oleh penulis menunjukkan bahwa masih banyaknya kebutuhan masyarakat yang belum terfasilitasi dengan sempurna oleh KSPPS BMT ITQAN, seperti layanan kantor dan SOP yang masih dipersulit. Dimana layanan ini merupakan layanan yang paling dibutuhkan oleh masyarakat saat ini.

Kepuasan anggota tahun 2021 mencapai 85% atau meningkat 4 % dari 81% kepuasan anggota pada tahun 2020. Pencapaian ini melampaui target yang ditetapkan, di awal tahun ditargetkan 80% (Laporan Rapat Anggota Tahunan (RAT) KSPPS BMT ITQAN Tahun 2022, 2022). Hal ini tidak menjadi puas, karena masih banyak yang perlu ditingkatkan untuk perbaikan layanan kepada anggota,

sehingga anggota benar-benar merasakan manfaat menjadi anggota koperasi. Hal ini di dukung dengan data 4 tahun terakhir mengenai tingkat piutang anggota yang selalu mengalami kenaikan setiap tahunnya.



**Gambar 1. 2**  
**Piutang Anggota Dari Tahun 2018-2021 (Milyar)**

*Sumber: Laporan RAT KSPPS BMT ITQAN*

Dari data diatas bahwa pembiayaan murabahah memiliki dampak positif terhadap perekonomian yaitu besarnya preferensi masyarakat memilih pembiayaan murabahah (Dwijayanty, 2017). Dapat dilihat pada gambar 1.2 kenaikan piutang anggota pada tahun 2020 tidak begitu tinggi, sedangkan dari tahun 2021 piutang anggota mengalami kenaikan sebesar Rp. 37.661.505.288,- dari tahun sebelumnya yaitu tahun 2020 sebesar Rp. 29.653.299.524,- yang menyebabkan piutang anggota menjadi meningkat semenjak adanya krisis covid-19. Maka fenomena di atas menyatakan bahwa warga masyarakat mengalami krisis keuangan di masa pandemi ini dan kekhawatiran pihak BMT akan kenaikan ini adalah sulitnya dalam pengembalian piutang dari anggota dikarenakan kenaikan yang signifikan.

Menurut (Kotler & Keller, 2016), *customer satisfaction* dapat diartikan sebagai perasaan senang atau kecewa konsumen yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dirasakan terhadap kinerja yang diharapkan. Jika kinerja tidak dapat melampaui harapan, maka konsumen dinilai tidak puas dengan produk atau layanan perusahaan. Begitu pula sebaliknya. Tentunya hal ini akan membawa dampak buruk pada perusahaan karena pada dasarnya tujuan dari suatu bisnis adalah untuk memuaskan konsumen dengan produk atau layanannya. Tugas perusahaan adalah membuat produk yang dapat

bernilai bagi pemakainya karena produk adalah sekelompok nilai-nilai (*a bundles of values*) yang diminta pasar (Rahmawati, 2016).

Dengan menganalisis kepuasan nasabah, bank atau dapat mengetahui produk dan layanan apa yang belum memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah. Karena bukan tidak mungkin, jika terdapat kebutuhan nasabah yang belum dapat terpenuhi oleh bank, nasabah dapat beralih dan mencari bank lain yang dapat memberikan layanan yang dibutuhkannya (Rahmawati, 2016).

Beberapa penelitian sebelumnya yang dilakukan (Rokhman, 2016), mengenai kualitas pelayanan bahwa secara parsial menunjukkan kualitas layanan mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah pembiayaan. Menurut penelitian Haily dan Sri Yanti (2016), menunjukkan bahwa kualitas pelayanan secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. (Dharmawati & Suryaningsih, 2018) dalam penelitiannya mengenai kepuasan anggota bahwa adanya pengaruh signifikan variabel kualitas pelayanan. Menurut penelitian (Zulfah, 2008), menunjukkan bahwa tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas produk terhadap kepuasan nasabah tabungan haji. (Afnina & Hastuti, 2018) menunjukkan bahwa terdapat sifat keeratatan hubungan yang terjadi cukup kuat dan bernilai positif antara kualitas produk dengan kepuasan pelanggan di Toko Aneka Jaya Furniture.

Dalam penelitian (Hidayat, 2009), menunjukkan bahwa variabel kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Dan dalam penelitian (Ahmad, 2020) sama halnya bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Menurut penelitian (Malian, 2016) bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah, dan penanganan komplain berpengaruh terhadap loyalitas nasabah. Dan dalam penelitian (Rosita & Indrawijaya, 2015) menunjukkan hubungan yang signifikan baik hubungan simultan maupun parsial penanganan komplain terhadap kepuasan nasabah. Begitupun dengan penelitian dari (Artanti & Ningsih, 2010) menyatakan bahwa penanganan keluhan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Muamalat Cabang Surabaya sebesar 61,9%.

Berdasarkan beberapa penelitian terdahulu bahwa kualitas produk, penanganan komplain, dan kualitas pelayanan memiliki keterkaitan erat dan penting untuk diperhatikan dalam mengetahui kepuasan nasabah pembiayaan murabahah. Namun, sampai saat ini meskipun banyak yang menggunakan produk pembiayaan murabahah tersebut pada KSPPS BMT ITQAN masih muncul pertanyaan apakah benar-benar memberikan kepuasan bagi para nasabahnya atau tidak. Karena tolak ukur dari kepuasan tersebut merupakan evaluasi perusahaan yang menjadikan penentu perkembangan yang harus dikembangkan oleh KSPPS BMT ITQAN sebagai cara menghadapi daya saing yang sehat dengan perusahaan jasa perbankan lainnya. Sehingga, menarik untuk dikaji apakah kualitas produk, penanganan komplain, dan kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan nasabah, selanjutnya peneliti melakukan penelitian ini di KSPPS BMT ITQAN sehingga penelitian ini difokuskan pada **“KEPUASAN ANGGOTA KSPPS BMT ITQAN: PENGARUH KUALITAS PRODUK, PENANGANAN KOMPLAIN, DAN KUALITAS PELAYANAN PADA PEMBIAYAAN BAKTI MASLAHAH”**.

## Identifikasi Masalah

Berdasarkan pemaparan dalam latar belakang diatas, penulis mengidentifikasi permasalahan yang terjadi sebagai berikut:

1. Jumlah koperasi aktif meningkat berdasarkan data Kementerian Koperasi dan UKM dari tahun 2020 – 2021, namun kesejahteraan anggota, pemerataan pembangunan dan perekonomian nasional masih dinilai sangat kecil.
2. Berdasarkan hasil pra-penelitian menunjukkan bahwa kepuasan anggota KSPPS BMT ITQAN masih relatif rendah karena banyaknya persyaratan dan pelayanan yang kurang baik.
3. Kepuasan anggota KSPPS BMT ITQAN dari tahun ke tahun pada pembiayaan murabahah meningkat, begitu pula dengan jumlah anggotanya pun meningkat, namun khawatir tingkat pengembalian pembiayaan murabahah rendah karena masyarakat mengalami krisis keuangan.

### 1.2 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah yang dipaparkan diatas, maka permasalahan yang dapat diteliti diidentifikasi sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat kepuasan anggota, kualitas produk, penanganan komplain, dan kualitas pelayanan pada pembiayaan murabahah di KSPPS BMT ITQAN?
2. Apakah kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan anggota pada pembiayaan murabahah di KSPPS BMT ITQAN?
3. Apakah penanganan komplain berpengaruh terhadap kepuasan anggota pada pembiayaan murabahah di KSPPS BMT ITQAN?
4. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan anggota pada pembiayaan murabahah di KSPPS BMT ITQAN?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pertanyaan penelitian yang telah dipaparkan di atas, maka tujuan dari penelitian yang penulis ingin capai yaitu untuk mengetahui gambaran tingkat kualitas produk, tingkat penanganan komplain, dan tingkat kualitas produk terhadap kepuasan anggota KSPPS BMT ITQAN pada pembiayaan bakti masalah



di Kota Bandung. Penelitian ini juga dilakukan untuk mengetahui bagaimana pengaruh dari tingkat kualitas produk, tingkat penanganan komplain, dan tingkat kualitas produk terhadap kepuasan anggota KSPPS BMT ITQAN pada pembiayaan bakti masalah di Kota Bandung.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Melalui penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat, sebagai berikut :

1) Bagi penulis

Sebagai penambah informasi yang dapat meningkatkan wawasan penulis menghadapi permasalahan yang akan datang dan untuk menerapkan ilmu dan pengetahuan yang diperoleh selama masih di bangku kuliah.

2) Bagi akademisi

Sebagai sumber literatur dan bahan bagi teman-teman mahasiswa untuk tugas maupun yang sedang melaksanakan penelitian atau sedang menyusun skripsi yang bertemakan keuangan syariah dan *micro finance*.

3) Bagi KSPPS BMT ITQAN

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan dan informasi mengenai kualitas produk, penanganan komplain, dan kualitas pelayanan agar menarik nasabah (anggota) dimasa mendatang serta tercapainya kepuasan nasabah (anggota).