

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pada dasarnya terdapat jenis lembaga keuangan lain diluar perbankan. Lembaga ini bisa disebut sebagai lembaga keuangan bukan bank. Lembaga ini sama-sama memiliki misi keumatan yang jelas. Sistem operasionalnya menggunakan syariah islam, hanya produk dan manajemennya sedikit berbeda dengan industri perbankan. Lembaga tersebut meliputi asuransi syariah, reksa dana syariah, *Baitul Maal Wa Tamwil* (BMT) maupun *Baitul Tamwil Muhammadiyah* (BTM).¹ *Baitul Tamwil Muhammadiyah* (BTM) merupakan salah satu entitas keuangan mikro syariah yang menggunakan badan hukum koperasi dalam menjalankan usahanya.

Undang-undang Nomor 25 Tahun 1992 tentang perkoperasian disusun untuk mempertegas jati diri, kedudukan, permodalan, dan pembinaan koperasi sehingga dapat lebih menjamin kehidupan koperasi sebagaimana diamanatkan oleh Pasal 33 Undang-Undang Dasar 1945. Dengan dikeluarkannya Peraturan Pemerintah Nomor 9 tahun 1995 tentang Pelaksanaan Kegiatan Usaha Simpan Pinjam oleh koperasi, maka semakin jelas bahwa untuk meningkatkan pendapatan dan kesejahteraan koperasi, kegiatan usaha simpan pinjam perlu

¹Muhammad Ridwan, *Manajemen Baitul Maal Wa Tamwil*, (Yogyakarta: UII Press, 2004), hal. 72

ditumbuh kembangkan agar koperasi simpan pinjam dan atau unit simpan pinjam pada koperasi dapat melaksanakan fungsinya.²

Dalam sisi perkembangannya, tidak satupun koperasi simpan pinjam yang dapat mengelak dari persaingan. Persaingan yang terjadi tidak saja berupa perebutan anggota penabung, tetapi juga terjadi pada perebutan anggota pembiayaan. Mengingat perkembangan suatu koperasi simpan pinjam sangat bergantung pada jumlah anggotanya. Setiap lembaga keuangan bukan bank seperti halnya koperasi syariah berupaya untuk memenangkan persaingan, karena bila tidak keberlangsungan hidup koperasi syariah pasti akan terancam. Sebagai salah satu lembaga keuangan bukan bank yang berorientasi pada bisnis, tidak dapat dipungkiri bahwa pendapatan koperasi syariah yang utama berasal dari margin (keuntungan) pembiayaan, karena sebagian besar dana koperasi syariah akan disalurkan ke pembiayaan.

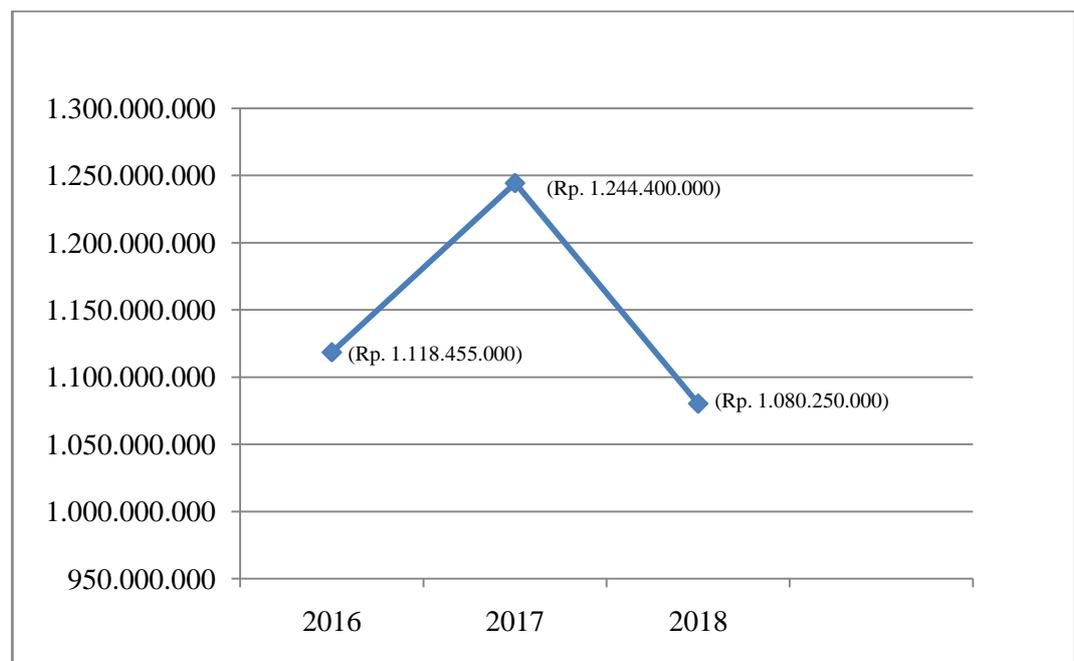
Demikian dalam Koperasi Syariah *Baitul Tamwil Muhammadiyah* (BTM) Surya Dana Campurdarat Tulungagung merupakan lembaga keuangan mikro yang dioperasikan dengan prinsip bagi hasil (syariah), menumbuh kembangkan bisnis usaha mikro dalam rangka mengangkat derajat dan martabat serta membela kepentingan masyarakat dengan penghasilan menengah kebawah serta sebagai lembaga yang tidak saja berorientasi bisnis tetapi juga sosial. Diharapkan mampu menjadi solusi bagi masyarakat kecil disekitar Campurdarat untuk mendapatkan pembiayaan. Karena prinsip penentuan sukarela yang tak memberatkan inilah kehadiran Koperasi Syariah *Baitul*

²Ahmad Subagyo, *Manajemen Koperasi Simpan Pinjam: Panduan Praktis Operasional Manajemen Koperasi Simpan Pinjam di Indonesia*, (Jakarta: Mitra Wacana Media, 2014), hal. 4

Tamwil Muhammadiyah (BTM) Surya Dana Campurdarat Tulungagung akan menjadi angin segar bagi para anggotanya.

Koperasi syariah dapat meningkatkan jumlah penyaluran dana perlu memperhatikan harapan atau keinginan para anggotanya. Dengan terpenuhinya harapan anggota tersebut maka anggota akan merasakan kepuasan. Dari sudut pandang anggota, besar harapan anggota dapat memperoleh kepuasan dari pembiayaan yang mereka gunakan, bukan hanya kepuasan sebagian melainkan kepuasan secara total yang menjadi harapan para anggota. Sehingga hal ini dapat mempengaruhi tingkat kepercayaan anggota terhadap koperasi syariah yang akan berdampak pada kesetiaan anggota pada lembaga tersebut.

Grafik 1.1
Penyaluran Dana Pembiayaan *Musyarakah* di Koperasi Syariah
BTM Surya Dana Campurdarat Tulungagung Tahun 2016-2018

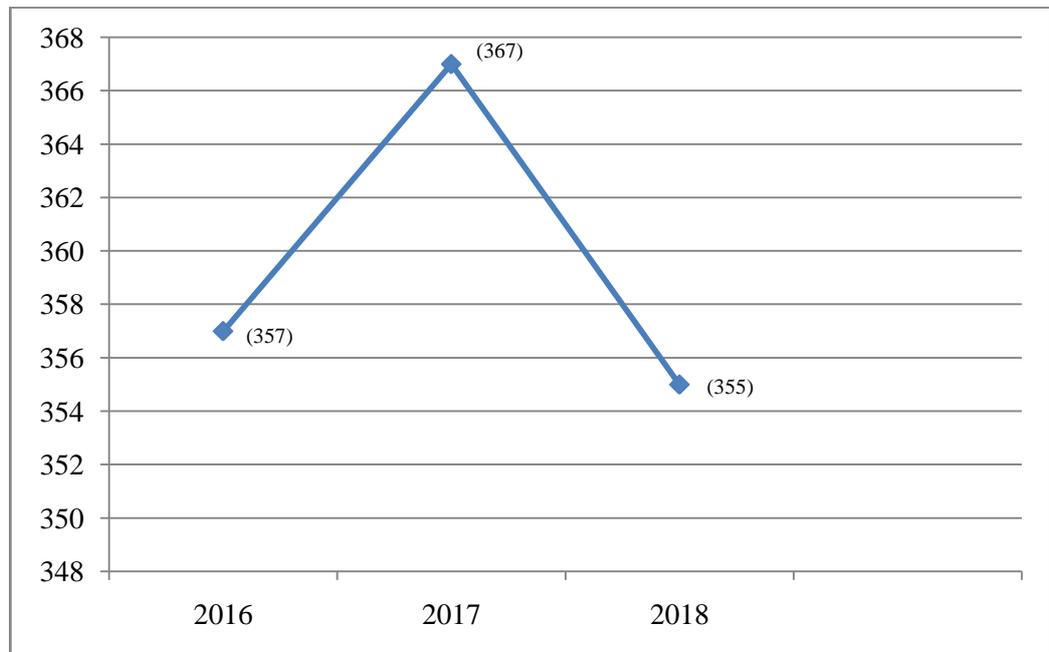


Sumber: Laporan RAT Koperasi Syariah BTM Surya Dana Campurdarat Tulungagung

Dari data diatas dapat diketahui bahwa tingkat penyaluran dana pembiayaan *musyarakah* dalam tiga tahun terakhir mengalami fluktuasi. Tingkat penyaluran pembiayaan *musyarakah* pada tahun 2016 dengan total sebesar Rp. 1.118.455.000. Lalu ditahun 2017 perkembangan pembiayaan *musyarakah* mengalami kenaikan yaitu dengan total sebesar Rp. 1.244.400.000 namun kemudian ditahun 2018 mengalami penurunan secara dratis dengan total sebesar Rp. 1.080.250.000. Hal ini menunjukkan bahwa penyaluran dana pada Koperasi Syariah BTM Surya Dana Campurdarat Tulungagung dalam bentuk pembiayaan *musyarakah* masih belum stabil.

Keberlangsungan Koperasi Syariah BTM Surya Dana Campurdarat Tulungagung tidak hanya didukung dari tingkat penyaluran pembiayaan saja, melainkan perlu didukung dengan peningkatan jumlah anggota. Mengingat peningkatan anggota dapat meningkatkan pula tingkat pembiayaan yang disalurkan sehingga pendapatan pihak Koperasi Syariah BTM Surya Dana Campurdarat Tulungagung juga akan meningkat dan keberlangsungan lembaga akan tetap terjaga.

Grafik 1.2
Jumlah Anggota Pembiayaan *Musyarakah* di Koperasi Syariah BTM Surya Dana Campurdarat Tulungagung Tahun 2016-2018



Sumber: Laporan RAT Koperasi Syariah BTM Surya Dana Campurdarat Tulungagung

Dilihat dari grafik diatas menunjukkan bahwa jumlah anggota pembiayaan *musyarakah* dari tahun 2016-2018 mengalami fluktuasi, pada tahun tahun 2016 jumlah anggota sebanyak 357, tahun 2017 bertambah menjadi 367 anggota berlanjut pada tahun 2018 turun menjadi 355 anggota. Penurunan jumlah anggota ini bisa jadi disebabkan karena tingkat kepuasan yang dirasakan anggota belum mencapai kepuasan total, sehingga pihak Koperasi Syariah BTM Surya Dana Campurdarat Tulungagung perlu berbenah diri untuk dapat meningkatkan kepuasan anggota pembiayaan *musyarakah*.

Dalam upaya pemenuhan kepuasan anggota pembiayaan *musyarakah* maka Koperasi Syariah BTM Surya Dana Campurdarat Tulungagung harus bisa memahami faktor-faktor apa saja yang dapat mendorong terpenuhinya

kepuasan anggota dalam menggunakan pembiayaan *musyarakah*. Kepuasan anggota dapat diartikan sebagai perbandingan antara hasil *actual* dengan *ekspektasi* standar pelanggan (yang dibentuk dari pengalaman dan keyakinan mengenai tingkat kinerja yang seharusnya ia terima dari merek tertentu).³ Dalam menciptakan kepuasan anggota menjadi langkah awal dalam menghadapi persaingan yang semakin ketat dan untuk meningkatkan profitabilitas perusahaan. Kepuasan anggota bisa juga dilihat dari segi prosedur pembiayaan, penerapan nilai islam dan juga pada kualitas pelayanannya.

Begitu juga dalam hal memenuhi kebutuhan masyarakat akan dana yang aman, cepat dan mudah membuat masyarakat memilih pinjaman ke lembaga keuangan yang memiliki proses atau prosedur pembiayaan yang tidak rumit. Adanya sebuah prosedur dalam memberikan pembiayaan membuat masyarakat berfikir dua kali untuk melakukan permohonan pembiayaan. Karena kebutuhan yang dimiliki oleh setiap orang tidaklah sama, terkadang anggota ketika mengajukan pembiayaan karena kebutuhan yang mendesak. Sehingga dalam pengajuan pembiayaan, mereka menginginkan suatu prosedur yang cepat dan tidak merepotkan anggota.

Maka dari itu juga diperlukan adanya penerapan nilai islam dalam setiap aktivitas lembaga keuangan syariah agar mendukung proses perkembangan lembaga keuangan syariah tersebut. Apabila penerapan nilai islam pada lembaga keuangan syariah dilakukan secara benar dan baik tentu akan

³Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*, (Yogyakarta: Andi, 2014), hal. 355

mempengaruhi keputusan anggota. Sehingga menjadi salah satu perhatian penting bagi setiap lembaga. Dengan adanya penerapan nilai islam tersebut, akan meningkatkan kepercayaan masyarakat untuk menempatkan dananya atau untuk menggunakan pembiayaan dari lembaga keuangan syariah.

Selain dengan adanya penerapan nilai islam dalam dunia lembaga keuangan, saat ini dalam persaingan juga semakin kompetitif antar lembaga keuangan, sehingga mendorong manajemen lembaga meningkatkan kualitas layanan kepada anggota. Karena kualitas layanan yang baik terbukti pada banyak penelitian mampu menciptakan kepuasan anggota. Misalnya studi yang dilakukan Khurana yang dikutip oleh Suryani menunjukkan bahwa kualitas layanan yang dipersepsikan anggota berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota. Dalam upaya mewujudkan layanan yang bermutu, lembaga perlu memperhatikan standar layanan yang diharapkan anggota dan standar layanan yang diberikan pesaing (sebagai pembanding) serta standar layanan yang dikomunikasikan kepada anggota.⁴

Alasan peneliti tertarik untuk meneliti prosedur pembiayaan, penerapan nilai islam dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota pembiayaan *musyarakah* di Koperasi Syariah BTM Surya Dana Campurdarat Tulungagung ini, karena ingin mengetahui bagaimana tanggapan anggota tentang prosedur pembiayaan, penerapan nilai islam dan kualitas pelayanan yang diterapkan di koperasi syariah tersebut. Untuk itu peneliti ingin mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan anggota terhadap peranan prosedur pembiayaan, penerapan

⁴Tatik Suryani, *Manajemen Pemasaran Strategik Bank di Era Global: Menciptakan Nilai Unggul untuk Kepuasan Nasabah*, (Jakarta: Prenadamedia Group, 2017), hal. 193-194

nilai islam dan kualitas pelayanan yang dimainkan oleh sumber daya manusia yang ada dalam lembaga, sehingga dapat terciptanya kenyamanan serta kepuasan anggota pembiayaan *musyarakah* di Koperasi Syariah BTM Surya Dana Campurdarat Tulungagung. Selain alasan diatas berakar hasil pengamatan penelitian terdahulu oleh Rokhman.⁵

Sehubungan dengan tersebut maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul **“Pengaruh Prosedur Pembiayaan, Penerapan Nilai Islam Dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Anggota Pembiayaan *Musyarakah* di Koperasi Syariah BTM Surya Dana Campurdarat Tulungagung”**

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, maka permasalahan-permasalahan yang dapat diidentifikasi adalah :

1. Prosedur pembiayaan setiap lembaga memiliki kebebasan untuk menentukan prosedur pembiayaan masing-masing, namun tetap sesuai dengan aturan yang berlaku. Kelonggaran dari setiap prosedur akan diperhitungkan oleh anggota yang akan menggunakan produk dalam suatu lembaga.
2. Penerapan nilai islam pada koperasi syariah secara baik dan benar kurang maksimal dalam mempengaruhi kepuasan anggota.

⁵Wahibur Rokhman, *Pengaruh Biaya, Angsuran dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pembiayaan BMT di Kabupaten Kudus*, (Kudus: Jurnal Iqtishadia Vol. 9, No. 2, 2016), hal. 347

3. Persaingan antar koperasi yang semakin kompetitif sehingga koperasi dituntut untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanannya.
4. Kepuasan anggota pembiayaan musyarakah yang masih perlu ditingkatkan.

C. Rumusan Masalah

1. Apakah Prosedur Pembiayaan berpengaruh terhadap Kepuasan Anggota Pembiayaan *Musyarakah* di Koperasi Syariah BTM Surya Dana Campurdarat Tulungagung ?
2. Apakah Penerapan Nilai Islam berpengaruh terhadap Kepuasan Anggota Pembiayaan *Musyarakah* di Koperasi Syariah BTM Surya Dana Campurdarat Tulungagung ?
3. Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Anggota Pembiayaan *Musyarakah* di Koperasi Syariah BTM Surya Dana Campurdarat Tulungagung ?
4. Apakah Prosedur Pembiayaan, Penerapan Nilai Islam dan Kualitas Pelayanan secara bersama-sama mempengaruhi Kepuasan Anggota Pembiayaan *Musyarakah* di Koperasi Syariah BTM Surya Dana Campurdarat Tulungagung ?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, maka tujuan penelitian dirumuskan sebagai berikut :

1. Untuk menguji pengaruh prosedur pembiayaan terhadap kepuasan anggota pembiayaan *musyarakah* di Koperasi Syariah BTM Surya Dana Campurdarat Tulungagung.
2. Untuk menguji pengaruh penerapan nilai islam terhadap kepuasan anggota pembiayaan *musyarakah* di Koperasi Syariah BTM Surya Dana Campurdarat Tulungagung.
3. Untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota pembiayaan *musyarakah* di Koperasi Syariah BTM Surya Dana Campurdarat Tulungagung.
4. Untuk menguji pengaruh prosedur pembiayaan, penerapan nilai islam dan kualitas pelayanan secara bersama-sama terhadap kepuasan anggota pembiayaan *musyarakah* di Koperasi Syariah BTM Surya Dana Campurdarat Tulungagung.

E. Kegunaan Penelitian

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi penulis dan pihak yang terkait. Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Secara Teoritis

Dalam penelitian ini diharapkan memberikan masukan dalam pengembangan pengetahuan dan wawasan tentang pengaruh prosedur pembiayaan, penerapan nilai islam dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota pembiayaan *musyarakah* di Koperasi Syariah BTM Surya Dana Campurdarat Tulungagung.

2. Secara Praktis

a. Bagi Lembaga Koperasi Syariah BTM Surya Dana Campurdarat Tulungagung

Dapat digunakan untuk bahan evaluasi kinerja manajemen dalam rangka meningkatkan prosedur pembiayaan, pelayanan kepada para anggota dengan berpegang menerapkan nilai islam demi kepuasan anggota.

b. Bagi Lembaga IAIN Tulungagung

Sebagai sumbangsih kebendaharaan perpustakaan di IAIN Tulungagung.

c. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini dapat dijadikan rujukan atau acuan bagi peneliti selanjutnya dalam melakukan penelitian sejenis di masa yang akan datang.

F. Ruang Lingkup dan Pembatasan Penelitian

1. Ruang Lingkup Penelitian

Ruang lingkup merupakan suatu batasan yang memudahkan dilaksanakannya penelitian agar lebih efektif dan efisien untuk memisahkan aspek tertentu suatu objek. Penelitian ini mengkaji tentang prosedur pembiayaan, penerapan nilai islam, kualitas pelayanan, dan kepuasan anggota. Variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini adalah prosedur pembiayaan (X_1), penerapan nilai islam (X_2), kualitas pelayanan (X_3), dan variabel terikat pada penelitian ini adalah kepuasan anggota pembiayaan *musyarakah*(Y).

2. Pembatasan Penelitian

Adapun pembatasan penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Subjek penelitian ini adalah anggota pembiayaan *musyarakah* di Koperasi Syariah BTM Surya Dana Campurdarat Tulungagung.
- b. Waktu dalam menyelesaikan penelitian ini relatif singkat.
- c. Penelitian ini hanya dibatasi pada prosedur pembiayaan, penerapan nilai islam dan kualitas pelayanan yang mempengaruhi kepuasan anggota pembiayaan *musyarakah* di Koperasi Syariah BTM Surya

Dana Campurdarat Tulungagung, sehingga tidak dapat digeneralisasikan untuk seluruh faktor yang mempengaruhi kepuasan anggota.

G. Penegasan Istilah

1. Definisi Konseptual

- a. Prosedur pembiayaan adalah tahap-tahap yang harus dilalui sebelum sesuatu pembiayaan diputuskan untuk diberikan dengan tujuan untuk mempermudah bank dalam menilai kelayakan suatu permohonan pembiayaan. Prosedur pemberian kredit di bedakan menjadi dua yaitu untuk pembiayaan perorangan dan pembiayaan oleh suatu badan hukum, kemudian dapat pula ditinjau dari segi tujuannya apakah untuk konsumtif atau produktif.⁶
- b. Penerapan nilai islam adalah sifat-sifat (hal-hal) dari ajaran islam yang penting atau berguna bagi kemanusiaan. Nilai islam bukan hanya mengatur hubungan manusia dengan Allah, tapi juga hubungan antara manusia dengan manusia lainnya serta hubungan antara manusia dengan alam.⁷

⁶Kasmir, *Dasar-Dasar Perbankan*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2014), hal. 143

⁷Munawaroh, *Penerapan Nilai-Nilai Islam pada Bank Syariah dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Nasabah: Studi Kasus pada Masyarakat Kota Medan*, (Medan: Tesis tidak diterbitkan, 2016), hal. 19

- c. Kualitas pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.⁸
- d. Kepuasan anggota adalah sebagai adanya kesamaan antara kinerja produk dan pelayanan yang diterima dengan kinerja produk dan pelayanan yang diharapkan konsumen.⁹
- e. Pembiayaan *musyarakah* adalah akad antara dua pemilik modal untuk menyatukan modalnya pada usaha tertentu, sedangkan pelaksanaannya bisa ditunjuk salah satu diantara mereka.¹⁰

2. Definisi Operasional

- a. Prosedur Pembiayaan adalah tahapan-tahapan yang diberikan oleh lembaga keuangan untuk melayani permintaan anggota dalam pengambilan pembiayaan supaya proses pembiayaan dapat berjalan sesuai dengan rencana.
- b. Penerapan nilai islam adalah perbuatan menerapkan aturan perjanjian berdasarkan hukum islam.
- c. Kualitas pelayanan adalah suatu tindakan untuk memenuhi kebutuhan anggota. Dengan memenuhi kebutuhan anggota suatu lembaga keuangan atau perusahaan akan memperoleh kepercayaan dari anggota serta akan menimbulkan rasa kepuasan sebagai pengguna jasa.

⁸Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran Indonesia*, (Jakarta: Salemba Empat, 2001), hal. 206

⁹Etta Mamang Sangadji dan Sopiah, *Perilaku Konsumen: Pendekatan Praktis disertai Himpunan Jurnal Penelitian*, (Yogyakarta: Andi, 2013), hal. 5

¹⁰Abdul Ghofur Anshori, *Perbankan Syari'ah di Indonesia*, (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2009), hal. 143

- d. Kepuasan anggota adalah tingkat perasaan dimana respon anggota terhadap kesesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya dengan kinerja yang dirasakan setelah pemakaian.
- e. Pembiayaan *musyarakah* adalah penyertaan modal antara dua pihak atau lebih untuk suatu usaha dengan ketentuan bahwa keuntungan dan risiko akan ditanggung bersama sesuai dengan kesepakatan.

H. Sistematika Penulisan Skripsi

Penulisan skripsi ini disusun menjadi tiga bagian yaitu bagian awal, bagian utama dan bagian akhir.

1. Bagian awal

Bagian awal terdiri dari halaman sampul depan, halaman judul, halaman persetujuan, halaman pengesahan, motto, halaman persembahan, kata pengantar, daftar isi, daftar tabel, daftar gambar, daftar lampiran, dan abstrak.

2. Bagian Utama

Bagian utama untuk memudahkan penulisan skripsi ini, serta memudahkan pemahaman maka penulisan skripsi ini dibagi menjadi enam bab yaitu :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan tentang latar belakang masalah, identifikasi masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian,

kegunaan penelitian, ruang lingkup dan keterbatasan penelitian, penegasan istilah, sistematika penulisan skripsi.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini menguraikan tentang teori yang membahas variabel atau sub variabel pertama, teori yang membahas variabel atau sub variabel kedua, dan seterusnya (jika ada), kajian penelitian terdahulu, kerangka konseptual, dan hipotesis penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menguraikan tentang berisi pendekatan dan jenis penelitian, populasi, sampling dan sampel penelitian, sumber data, variabel dan skala pengukurannya, teknik pengumpulan data dan instrumen penelitian.

BAB IV HASIL PENELITIAN

Bab ini menguraikan tentang profil obyek penelitian, deskripsi data penelitian, dan pengujian hipotesis.

BAB V PEMBAHASAN

Dalam bab ini berisikan pembahasan dari hasil penelitian.

BAB VI PENUTUP

Dalam bab penutup yang berisikan kesimpulan dan saran.

3. Bagian Akhir

Bagian akhir terdiri dari daftar pustaka, lampiran-lampiran, surat pernyataan keaslian skripsi, dan daftar riwayat hidup.