

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Lembaga keuangan pada dasarnya adalah lembaga yang menghubungkan antara pihak yang mengalami surplus dana. Pentingnya keberadaan lembaga keuangan tentu saja muncul setelah digunakannya uang sebagai alat tukar dalam perekonomian, berdasarkan peran tersebut, lembaga keuangan memiliki dua kegiatan utama, yaitu menghimpun dana dari surplus dan menyalurkan dana kepada unit defisit.¹

Lembaga keuangan merupakan badan usaha bersama yang bergerak dalam bidang perekonomian, beranggotakan mereka yang umumnya ekonomi lemah yang bergabung secara sukarela, berdasarkan hak dan kewajiban untuk melakukan suatu usaha yang bertujuan memenuhi kebutuhan-kebutuhan para anggota. Melalui wadah lembaga keuangan ini, para anggota dapat melakukan usaha-usaha untuk meningkatkan kesejahteraan bersama. Dengan semangat kebersamaan inilah lembaga keuangan hadir dan diperlukan guna mendorong tumbuhnya usaha-usaha kecil di masyarakat.

Dalam kurun waktu terakhir ini banyak sekali bermunculan lembaga keuangan-lembaga keuangan yang menawarkan beberapa produk-produknya

¹ Az. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Diadit Media, 2001). Hlm 30

yang bernilai keislaman. Munculnya lembaga keuangan ini sangat membantu masyarakat dalam menyimpan dananya. Sasaran dari lembaga keuangan ini adalah masyarakat kecil dan para pengusaha menengah ke bawah. Selain memberikan rasa aman dengan dana yang disimpan nasabah juga dapat mengelolakan dananya melalui produk- produk yang ada di lembaga keuangan tersebut.²

Seiring dengan semakin berkembangnya ekonomi Syari'ah di Indonesia, saat ini banyak lembaga yang menerapkan prinsip-prinsip syari'ah dalam menjalankan usahanya seperti asuransi syari'ah, reksadana syari'ah, pasar modal syari'ah, serta perbankan syari'ah juga menerapkan prinsip syari'ah. Tidak sedikit perbankan yang mulai menerapkan prinsip-prinsip syari'ah dalam menjalankan kegiatan operasional bisnisnya.³

Lembaga keuangan dengan prinsip syariah adalah aturan perjanjian berdasarkan hukum Islam antara lembaga keuangan dan pihak lain untuk penyimpanan dana dan atau pembiayaan kegiatan usaha, atau kegiatan lainnya yang sesuai dengan syariah.

Prinsip-prinsip syari'ah yang bersifat umum dalam menjalankan mu'amalah, usaha ekonomi termasuk perbankan dan lembaga keuangan syariah adalah :

² Safi'I Antonio, *Bank Syariah: Dari Teori ke Praktik*, (Jakarta:Gema Insani, 2001). Hlm 62

³ <http://mentoringku.wordpress.com/2008/10/27/hotel-dengan-kaidah-syari'ah/> di browsing 28 april 2015.

- a. Pembayaran terhadap pinjaman dengan nilai yang berbeda dari nilai pinjaman dengan nilai ditentukan sebelumnya tidak diperbolehkan.
- b. Pemberi dana harus turut berbagi keuntungan dan kerugian sebagai akibat hasil usaha institusi yang meminjam dana.
- c. Unsur Gharar (ketidakpastian, spekulasi) tidak diperkenankan. Kedua belah pihak harus mengetahui dengan baik hasil yang akan mereka peroleh dari sebuah transaksi.
- d. Investasi hanya boleh diberikan pada usaha-usaha yang tidak diharamkan dalam Islam.⁴

Lembaga keuangan syariah yang berusaha mengakomodir berbagai pihak yang menginginkan agar tersedia jasa transaksi keuangan yang dilaksanakan sejalan dengan nilai moral dan prinsip syariah Islam khususnya yang berkaitan dengan larangan praktek riba, kegiatan yang spekulatif yang serupa dengan perjudian (*maisyr*), ketidak pastian (*qharar*) dan pelanggaran prinsip keadilan dalam transaksi serta keharusan penyaluran dana investasi pada kegiatan usaha yang etis dan halal secara syariah. Seperti yang dijelaskan dalam Al-Qur'an surat

Al-Hud : 86 sebagai berikut :

بَقِيَّتُ اللَّهِ خَيْرٌ لَّكُمْ إِن كُنْتُمْ مُؤْمِنِينَ وَمَا أَنَا عَلَيْكُمْ
بِحَفِيظٍ

⁴ http://id.wikipedia.org/wiki/Perbankan_syariah di browsing 28 april 2015.

Artinya : *“Sisa keuntungan dari Allah SWT adalah lebih baik bagimu jika kamu orang-orang yang beriman. Dan aku bukanlah seorang penjaga atas dirimu”*.

Maksud dari sisa keuntungan dari Allah SWT ialah keuntungan yang halal dalam perdagangan sesudah mencakup takaran dan timbangan. Saat ini perkembangan dibidang jasa, khususnya lembaga keuangan syariah sedang pesat.

Berdasarkan Keputusan Menteri Negara Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Republik Indonesia Nomor 91/Kep/IV/KUKM/IX/2004 tentang Petunjuk Pelaksanaan Kegiatan Usaha Koperasi Jasa Keuangan Syariah memberikan pengertian bahwa Lembaga keuangan syariah atau koperasi jasa keuangan syariah adalah koperasi yang kegiatan usahanya bergerak dibidang pembiayaan, investasi dan simpanan sesuai pola bagi hasil (syariah). Dengan demikian semua lembaga keuangan syariah yang ada di Indonesia dapat digolongkan dalam KJKS karena lembaga keuangan syariah dengan koperasi jasa keuangan syari'ah (KJKS) dalam melaksanakan kegiatannya adalah sama berdasarkan pada prinsip-prinsip syari'ah Islam sebagai berikut:

- a. Keanggotaan bersifat sukarela dan terbuka
- b. Keputusan ditetapkan secara musyawarah dan dilaksanakan secara konsisten dan konsekuen

- c. Pembagian sisa hasil usaha dilakukan secara adil, sesuai dengan besarnya jasa usaha masing-masing anggota
- d. Pemberian balas jasa modal dilakukan secara terbatas dan profesional menurut sistem bagi hasil, Jujur, amanah, dan mandiri,

Hadirnya lembaga keuangan syariah di daerah-daerah dengan berbagai macam layanan dan produknya diharapkan mampu mengatasi perekonomian masyarakat kecil agar menjadi masyarakat mandiri. Oleh karenanya lembaga keuangan syariah (LKS) harus mampu membuat suatu kebijakan yang mana kebijakan-kebijakan tersebut sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat khususnya pada pengusaha kecil dan menengah. Hal tersebut yang mengharuskan setiap lembaga keuangan syariah (LKS) paham betul akan kondisi dilapangan baik dengan cara mengamati perilaku maupun minat mereka.

Sementara itu perkembangan ekonomi syariah di Indonesia yang dari tahun ke tahun terus menunjukkan perkembangan. Salah satu wujud dari pesatnya perkembangan ekonomi syariah adalah dengan berkembangnya lembaga keuangan yang berdasarkan syariah. Untuk lebih tepatnya disebut dengan Lembaga Keuangan Syariah (LKS) yaitu organisasi ekonomi yang operasionalnya berdasarkan syariah Islam.⁵ Lembaga keuangan adalah setiap

⁵ A. Djuzali dan Yadi Januari, *Lembaga Perekonomian Umat (Sebuah Pengantar)*, (Jakarta: UII Press, 2002), hal.4

perusahaan yang bergerak di bidang keuangan, menghimpun dana, menyalurkan atau kedua-duanya.⁶

Salah satu tantangan yang kini masih banyak dihadapi adalah adanya pendapat yang mengatakan lembaga keuangan syariah hanya sekedar lembaga keuangan konvensional yang ditambah label syariah. Tantangan lain untuk lembaga keuangan syariah adalah bagaimana menonjolkan ciri khas lembaga keuangan syariah, yakni lembaga yang secara langsung membangun sektor riil dengan prinsip keadilan.

Pelayanan nasabah diberikan oleh berbagai pihak yaitu *customer service* (CS) yang berperan sangat penting, tugas utamanya adalah memberikan pelayanan dan membina pelayanan, melayani para nasabah dan selalu berusaha menarik dengan cara meyakinkan para calon nasabah dengan baik. Namun istilah CS digunakan secara khusus untuk dunia perbankan.

Selain itu pelayanan juga diberikan oleh *teller*. *Teller* lebih banyak berhubungan kepada nasabah dalam bidang penyetoran dan penarikan uang nasabah, akan tetapi walaupun peran *teller* tidak sama dengan CS, *teller* juga dituntut untuk memberikan pelayanan yang baik terhadap para nasabah. Daya tanggap dari seorang karyawan dalam merespon dan membantu konsumen untuk memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap merupakan suatu alat pengukur sederhana dalam kualitas pelayanan yang ada di lembaga keuangan syariah tersebut.

⁶ Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, Cet. 6, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2002), hal.2

Kemampuan untuk memberikan jasa dengan akurat dan mempunyai wawasan terhadap produk serta bertutur kata dengan keramahan, kesopanan dalam memberikan pelayanan, kemampuan menanamkan kepercayaan nasabah juga merupakan salah satu kualitas dari sebuah pelayanan yang baik. Sehingga apabila sebuah lembaga mempunyai kualitas pelayanan yang baik juga akan mempengaruhi kepuasan dari para nasabah itu sendiri dan akan memunculkan sifat kelayalan dari nasabah.

Kenyataannya pelayanan yang baik pada akhirnya akan mampu memberikan kepuasan kepada nasabah, di samping akan mampu mempertahankan nasabah yang ada untuk terus mengkonsumsi atau membeli produk yang kita tawarkan, serta akan mampu pula untuk menarik calon nasabah baru untuk mencobanya. Pelayanan yang optimal pada akhirnya juga akan mampu meningkatkan *image* perusahaan sehingga citra perusahaan di mata nasabah terus meningkat.

Dalam dunia bisnis lembaga keuangan syariah kepuasan nasabah adalah menjadi salah satu yang diutamakan, karena hal itu yang menentukan berhasil atau gagalnya suatu usaha lembaga. Nasabah yang tidak puas tentu tidak akan mengulangi lagi memilih jasa lembaga keuangan syariah yang sama, apalagi didukung dengan banyaknya pilihan jasa lembaga keuangan syariah lain (pesaing), sehingga membuat nasabah

memiliki banyak perbandingan untuk memilih lembaga keuangan mana yang lebih sesuai dengan selera dan keinginannya.⁷

Lembaga Keuangan Syariah “Amanah Syariah Islam (LKS ASRI)” merupakan lembaga keuangan yang berbasis syariah berdiri pada tahun 2009, yang beralamat di Jln Mayor Sujadi Timur no 45 Tulungagung Badan Hukum No 188.4/229BH XVI.29/115/2009 Tanggal 09/09/2009, ini juga merupakan Koperasi Syari’ah Amanah Syari’ah Islam.

Alasan peneliti tertarik untuk meneliti kualitas pelayanan dan penerapan prinsip-prinsip syariah terhadap kepuasan nasabah di lembaga keuangan syariah (LKS) ASRI Tulungagung ini, karena ingin mengetahui bagaimana tanggapan nasabah tentang pelayanan yang ada di lembaga keuangan syariah (LKS) ASRI Tulungagung selama ini terutama tentang penerapan prinsip-prinsip syariah yang di terapkan di lembaga keuangan syariah ASRI Tulungagung.

Untuk itulah peneliti ingin mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan nasabah terhadap peranan penting pelayanan dan penerapan prinsip-prinsip syariah yang dimainkan oleh sumber daya manusia yang ada dalam perusahaan. sehingga dapat terciptanya kenyamanan serta kepuasan nasabah lembaga keuangan syariah (LKS) ASRI Tulungagung.

⁷ Abdul Warits, *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Penerapan Prinsip-prinsip Syariah Terhadap Minat Konsumen Hotel Syariah*, Skripsi S1, Semarang: IAIN WS, 2009.

Sehubungan dengan hal tersebut maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PENERAPAN PRINSIP-PRINSIP SYARIAH TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI LEMBAGA KEUANGAN SYARIAH (LKS) ASRI TULUNGAGUNG”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas maka dapat dirumuskan permasalahan yang hendak diteliti yaitu:

1. Apakah kualitas pelayanan mempengaruhi terhadap kepuasan nasabah di LKS ASRI Tulungagung?
2. Apakah penerapan prinsip-prinsip syari'ah mempengaruhi terhadap kepuasan nasabah di LKS ASRI Tulungagung?
3. Apakah secara simultan kualitas pelayanan dan penerapan prinsip-prinsip syari'ah mempengaruhi kepuasan nasabah di LKS ASRI Tulungagung?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Tujuan penelitian

1. Untuk menguji apakah kualitas pelayanan mempengaruhi terhadap kepuasan nasabah.
2. Untuk menguji apakah penerapan prinsip-prinsip syari'ah mempengaruhi terhadap kepuasan nasabah.
3. Untuk menguji apakah secara simultan kualitas pelayanan dan penerapan prinsip-prinsip syari'ah berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

Manfaat penelitian

Bagi Akademis :

1. Diharapkan bermanfaat secara teori dan aplikasi terhadap pengembangan khazanah ilmu ekonomi Islam.
2. Sekiranya penelitian ini adalah merupakan informasi yang berharga sebagai kontribusi pemikiran.

Bagi LKS ASRI Tulungagung:

1. Sebagai bahan evaluasi kinerja manajemen LKS ASRI dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan demi kepuasan nasabah dengan tetap berpegang pada prinsip-prinsip syari'ah.

Bagi Peneliti Selanjutnya:

1. Sebagai bahan informasi penelitian selanjutnya.
2. Penelitian ini merupakan kesempatan bagi peneliti untuk menerapkan teori-teori yang diperoleh kedalam praktik yang sesungguhnya, khususnya bagi lembaga keuangan yang diteliti.

D. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian

Ruang lingkup penelitian ini digunakan untuk membatasi permasalahan penelitian yang akan diteliti sehingga tidak menyimpang dari tujuan yang dikehendaki dan dapat dilakukan secara lebih mendalam. Dan adanya keterbatasan waktu, dana, tenaga, teori-teori dari penulis. Adapun ruang lingkup dan batasan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Variabel kualitas pelayanan dan penerapan prinsip-prinsip syariah variabel independent. Kedua hal tersebut merupakan beberapa variabel yang mempengaruhi kepuasan nasabah.
2. Subyek penelitian ini adalah nasabah pada LKS ASRI Tulungagung.
3. Penelitian ini hanya mengkaji tentang kualitas pelayanan dan penerapan prinsip-prinsip syariah terhadap kepuasan nasabah.

E. Definisi Operasional

Untuk menghindari penafsiran yang berbeda dan mewujudkan kesatuan pandangan dan kesamaan pemikiran, perlu kiranya ditegaskan istilah-istilah yang berhubungan dengan penelitian ini sebagai berikut:

1. Penegasan Konseptual

Secara konseptual yang dimaksud dengan “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Penerapan Prinsip-prinsip Syariah Terhadap Kepuasan Nasabah di LKS ASRI Tulungagung” adalah sebagai berikut:

- a. Pengaruh adalah daya yang ada atau timbul dari sesuatu yang ikut membentuk watak, kepercayaan atau perbuatan seseorang.⁸
- b. Kualitas pelayanan adalah seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas layanan yang mereka terima/peroleh.⁹

⁸ Tim Penyusun Kamus, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 2007), hal : 849

- c. Penerapan Prinsip Syariah adalah aturan perjanjian berdasarkan hukum Islam antara bank dan pihak lain untuk penyimpanan dana dan atau pembiayaan kegiatan usaha, atau kegiatan lainnya yang sesuai dengan syariah.
- d. Kepuasan Nasabah adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi/kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya.¹⁰

2. Penegasan Operasional

Dari definisi secara konseptual sebagaimana di atas maka secara operasionalnya kajian dalam judul ini dimaksudkan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan penerapan prinsip-prinsip syariah terhadap kepuasan nasabah di LKS ASRI Tulungagung.

F. Sistematika Penelitian

Sistematika penelitian dalam skripsi ini adalah:

Bagian awal skripsi berisi: halaman judul, halaman persetujuan pembimbing, halaman pengesahan, halaman motto, halaman persembahan, halaman deklarasi, halaman abstrak, halaman kata pengantar, halaman daftar isi, dan daftar lampiran.

⁹ Rambat Lupiyadi, *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktik*, (Jakarta: Salemba Empat, 2001), hal. 148

¹⁰ Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran*, Edisi Milenium, Jakarta: Penerbit Pearson Education Asia Pte. Ltd dan PT Prenhallindo, 2002, hlm. 42.

BAB I : Pendahuluan, pada bab ini membahas tentang:

1. Latar Belakang Masalah
2. Perumusan Masalah
3. Tujuan dan Manfaat Penelitian
4. Sistematika Penelitian

BAB II : Tinjauan Pustaka, pada bab ini membahas tentang:

1. Kerangka Teori
2. Penelitian Terdahulu
3. Kerangka Pemikiran Teoritik
4. Hipotesis

BAB III : Metode Penelitian, pada bab ini memuat tentang:

1. Jenis dan Sumber Data
2. Populasi dan Sampel
3. Metode Pengumpulan Data
4. Variabel Penelitian dan Pengukuran
5. Teknik Analisis Data

BAB IV : Analisis Data dan Pembahasan, pada bab ini menjelaskan:

1. Penyajian Data
2. Analisis Data dan Interpretasi Data
3. Pembahasan

BAB V : Kesimpulan dan Saran, bab ini berisi kesimpulan dari hasil penelitian dan saran yang perlu dikemukakan berkaitan dengan penelitian. Bagian akhir dari skripsi ini berisi daftar pustaka, riwayat hidup penulis dan lampiran-lampiran.