

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Koperasi merupakan suatu badan usaha yang dibentuk secara bersama-sama atas asas kekeluargaan. Kehadiran koperasi memang tidak asing lagi dimata masyarakat, koperasi yang berperan dalam menumbuhkan ekonomi rakyat yang bersifat kebersamaan dan gotong royong banyak memberi manfaat seperti memberi keuntungan bagi anggota pemilik saham, memberikan lapangan pekerjaan bagi calon karyawan, memberi bantuan keuangan dari sebagian usahanya. Koperasi syariah adalah koperasi sekunder, isinya koperasi syariah primer dan tersebar di seluruh Indonesia. Koperasi syariah mempunyai pengertian dalam kegiatan yang berperan pada pembiayaan, simpanan, dan investasi sesuai dengan syariah.²

Koperasi di Indonesia pada umumnya bertujuan untuk memajukan kesejahteraan anggota dan masyarakat, serta ikut membangun tatanan perekonomian dalam rangka mewujudkan masyarakat yang adil dan makmur. Setiap koperasi memiliki tujuan tersendiri yang tercantum dalam anggaran dasar masing-masing koperasi, dimana tujuan tersebut berdasarkan kepentingan dan kebutuhan anggotanya sesuai dengan bidang usaha koperasi. Tujuan koperasi tidak akan berjalan aktif tanpa adanya anggota. Anggota merupakan salah satu aset berharga bagi organisasi koperasi. Tanpa adanya anggota, koperasi tidak akan berarti apa-apa jika dibiarkan begitu saja. Menurut Zulian Yamit anggota/nasabah

² Darmawan dan Muhammad Iqbal Fasa, *Manajemen Keuangan Syariah*, (Yogyakarta : UNY Press, 2020), hal. 112

adalah orang yang berinteraksi dengan bank dan mereka pengguna produk. Sedangkan menurut Rambat anggota/nasabah adalah seseorang yang secara kontinu dan berulang datang kebank untuk memuaskan keinginannya dengan memiliki suatu produk atau mendapatkan suatu jasa dan membayar produk/jasa tersebut.³

Tabel 1.1 Jumlah Anggota

Tahun	Jumlah Anggota
2018	124
2019	200
2020	167
2021	181
2022	59
Jumlah	731

Sumber : data Koperasi Syirkah Muslim Indonesia tahun 2022

Berdasarkan tabel 1.1 menjelaskan bahwa jumlah anggota Koperasi Syirkah Muslim Indonesia cukup banyak. Namun hal tersebut tidak menjamin bahwa anggota akan selalu loyal. Karena dibalik banyaknya anggota terkadang masih ada aja anggota yang kembali karena kurang puas.

Salah satu cara agar koperasi lebih unggul daripada usaha yang lain adalah memberikan pelayanan dan kualitas yang bermutu sehingga dapat memenuhi kebutuhan anggotanya. Menurut Kotler dan Amstrong kualitas pelayanan merupakan keseluruhan dari keistimewaan dan karakteristik dari produk atau jasa

³ Tri Astuti, *Kuaitas Pelayanan Nasabah*, (Yogyakarta: Sleman, 2010), hal. 31

yang menunjang kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan secara langsung maupun tidak langsung.⁴

Kepuasan anggota merupakan evaluasi purnabeli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil (outcome) sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan pelanggan.⁵ Cara yang dapat ditempuh untuk memahami harapan pelanggan/anggota dan kebutuhan antara lain dengan melakukan pemantauan kepuasan anggota misalnya dengan observasi, survei, *ghost shopping*, *lost customer analysis*.⁶

Upaya untuk mewujudkan kepuasan anggota secara menyeluruh memang tidak mudah, bahwa tidak realitas bila suatu koperasi mengharapkan tidak ada anggota yang tidak puas. Namun tentu saja setiap koperasi harus berusaha meminimalkan ketidakpuasan anggota dengan memberikan pelayanan yang semakin hari semakin baik. Dan pada saat yang bersamaan koperasi tidak perlu pula memperhatikan anggota yang merasa tidak puas.⁷

Salah satu koperasi yang ada di Tulungagung adalah Koperasi Syirkah Muslim Indonesia Tulungagung. Koperasi ini merupakan salah satu koperasi serba usaha yang beralamat di Dsn Krajan Ds Bangoan Kecamatan Kedungwaru Kabupaten Tulungagung.

⁴ Meithiana Indrasari, *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*, (Surabaya : Unitomo Press, 2019), hal. 58-61

⁵ M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung : Alfabeta, 2012), hal. 193

⁶ Tjiptono, Fandy, *op.cit*, hal. 25

⁷ *Ibid*, hal. 146

Bahkan dari jenis koperasi yang ada saat ini sudah banyak berkembang seperti adanya koperasi yang berbasis syariah Islam. Di Koperasi Syirkah Muslim Indonesia dengan menawarkan fasilitas simpanan pokok, simpanan wajib, simpanan wajib khusus, jasa rehab, simpanan sukarela, simpanan tabungan, simpanan umroh terencana, simpanan qurban terencana dan jual beli kredit. Pada Koperasi Syirkah Muslim Indonesia Tulungagung ini menjalankan syariah Islam ini maka cara kerja dan mekanisme kerjanya menggunakan etika kerja Islam. Koperasi ini menerapkan transaksi muamalah sesuai syar'i dengan dibimbing oleh beberapa guru/ustadz dan mentor yang mumpuni di bidangnya. Koperasi ini menjadi solusi transaksi halal tanpa riba, denda dan sita bagi kaum muslimin secara umum.⁸

Tabel 1.2 Data Produk Simpanan dan Kredit

Data Produk Simpanan dan Kredit	Jumlah
Umrah	0
Qurban	7
Jasa Rehab	0
Jual Beli Kredit	241
Tabungan	525
Jumlah	773

Sumber : data Koperasi Syirkah Muslim Indonesia tahun 2022

Seperti pada tabel diatas yaitu jumlah anggota aktif yang menggunakan produk/jasa umrah sebanyak 0 anggota, qurban sebanyak 7 anggota, jasa rehab

⁸ Wawancara dengan Ifan M Rozik (Sekretaris Koperasi Syirkah Muslim Indonesia Tulungagung), pada 19 Mei 2022

sebanyak 7 anggota, jual beli kredit sebanyak 241 anggota, dan tabungan sebanyak 525 anggota. Jadi total keseluruhan anggota anktif yang menngunakan produk/jasa di Koperasi Syirkah Muslim Indonesia Tulungagung sebanya 773 anggota.

Layaknya sebuah koperasi yang menerapkan prinsip kerjasama, sehingga transparasi menjadi syarat utama yang harus dibangun guna membangun sebuah kepercayaan antar sesama anggota, apabila seluruh anggota memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi terhadap cara kerja koprasi, maka diharapkan akan menimbulkan kepuasan anggota koperasi itu sendiri.

Selain itu banyaknya koperasi yang bermunculan mengakibatkan adanya sebuah persaingan yang mengakibatkan koperasi-koperasi tersebut berlomba-lomba untuk meningkatkan kualitas layanan dengan harapan pelayanan yang lebih baik, maka akan menciptakan kepuasan. Seperti yang disampaikan Sinambela pelayanan merupakan kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulann dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan berkaitan dengan kepuasan batin dari penerima pelayanan.

Menurut Schurr dan Ozanee kepercayaan adalah suatu keyakinan bahwa pernyataan pihak lain dapat diandalkan untuk memenuhi kewajiban.⁹ Dalam perkembangannya sebuah koperasi berusaha meningkatkan pelayanannya untuk memperoleh kepercayaan anggota. Salah satu syarat agar koperasi menjadi sukses dalam persaingan di masa depan adalah berusaha mencapai tujuan dengan

⁹ F. Robert Dwyer & Sejo Oh, "Output Sector Munificence Effects On The Internal Political Economy Of Marketing Channels", *Journal of Marketing Research*, No. 24, (2000), 347-358.

menciptakan dan mempertahankan anggota. Peranan koperasi sebagai sarana dalam memenuhi kebutuhan anggota menjadi semakin penting bagi anggota. Apabila koperasi menginginkan anggota merasa puas disamping perlu memperhatikan kualitas pelayanan yang dihasilkan juga perlu memperhatikan strategi pelayanan yang tepat. Meskipun pelayanan yang ditawarkan oleh koperasi telah sesuai dengan selera anggota, akan tetapi di dalam memberikan pelayanan kurang baik akan menyebabkan anggota kurang terpuaskan.

Permasalahan yang terjadi pada Koperasi Syirkah Muslim Indonesia Tulungagung yaitu peneliti menemukan fenomena melalui hasil observasi awal yang menunjukkan bahwa ada beberapa anggota yang merasa cukup puas dan kurang puas terhadap etika kerja, kepercayaan, dan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Koperasi Syirkah Muslim Indonesia Tulungagung.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan anggota menurut Lupiyoadi ada 5 faktor yaitu : (1) kualitas produk; (2) kualitas pelayanan; (3) emotional/kepercayaan; (4) harga; dan (5) biaya.¹⁰ Menurut kertanegara faktor yang mempengaruhi kepuasan ada 3 yaitu : (1) lingkungan kerja; (2) pendidikan; dan (3) budaya organisasi.¹¹ Etika kerja Islam merupakan seperangkat prinsip moral yang membedakan baik dan buruk. Etika adalah bidang ilmu yang bersifat normative karena ia berperan menentukan apa yang harus dilakukan atau tidak dilakukan oleh seseorang individu. Etika adalah norma manusia harus berjalan, bersikap sesuai nilai atau norma yang ada.¹²

¹⁰ Freddy Rangkuti, *Customer Service Satisfaction*, (Jakarta: Gramedia, 2013), hal 139

¹¹Anwar Prabu Mangkunegara, *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2001)

¹² Issa Rafiq Beekun, *Etika Bisnis Islam*, (Yogyakarta : UPP AMP YKPN, 2004) hal. 38

Masalah pelayanan bukanlah hal yang sulit, tetapi apabila hal ini kurang diperhatikan maka dapat menimbulkan hal-hal yang rawan karena sifatnya yang sangat sensitif. Sistem pelayanan perlu didukung oleh kualitas pelayanan, fasilitas yang memadai dan etika atau tata krama. Sedangkan tujuan memberikan pelayanan adalah untuk memberikan kepuasan kepada anggotasehingga berakibat dengan dihasilkannya nilai tambah bagi koperasi. Kepuasan dan ketidakpuasan merupakan perbandingan antara harapan nasabah dan kenyataan dari kualitas pelayanan yang dirasakan oleh nasabah yang menjadi tujuan koperasi agar selalu dipuaskan.

Keterbaruan dari skripsi ini adalah judul belum ada peneliti lain yang melakukan penelitian ini atau mempublikasikan hasil penelitian. Sehingga peneliti menggunakan variabel lain untuk mengembangkan penelitian dalam pandangan yang berbeda.

Keterbatasan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh dari beberapa faktor yang dapat mengakibatkan terjadinya kepuasan anggota. Adapun faktor tersebut adalah etika kerja Islam, tingkat kepercayaan, dan kualitas pelayanan. Berdasarkan uraian diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Etika Kerja Islam, Tingkat Kepercayaan, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Di Koperasi Syirkah Muslim Indonesia Tulungagung.”

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka akan timbul identifikasi masalah sebagai berikut :

1. Di Koperasi Syirkah Muslim Indonesia Tulungagung selama ini belum melakukan penilaian tentang etika kerja Islam.
2. Di Koperasi Syirkah Muslim Indonesia Tulungagung selama ini belum melakukan penilaian tentang tingkat kepercayaan.
3. Di Koperasi Syirkah Muslim Indonesia Tulungagung selama ini belum melakukan penilaian tentang kualitas pelayanan.
4. Di Koperasi Syirkah Muslim Indonesia Tulungagung selama ini belum melakukan penilaian tentang kepuasan anggota.

C. Rumusan Masalah

1. Bagaimana pengaruh etika kerja Islam terhadap kepuasan anggota di Koperasi Syirkah Muslim Indonesia Tulungagung?
2. Bagaimana pengaruh tingkat kepercayaan terhadap kepuasan anggota di Koperasi Syirkah Muslim Indonesia Tulungagung?
3. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota di Koperasi Syirkah Muslim Indonesia Tulungagung?
4. Bagaimana pengaruh etika kerja Islam, tingkat kepercayaan, dan kualitas pelayanan secara simultan terhadap kepuasan anggota di Koperasi Syirkah Muslim Indonesia Tulungagung?

D. Tujuan Penelitian

1. Untuk menguji pengaruh etika kerja Islam terhadap kepuasan anggota di Koperasi Syirkah Muslim Indonesia Tulungagung.
2. Untuk menguji pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan anggota di Koperasi Syirkah Muslim Indonesia Tulungagung.
3. Untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota di Koperasi Syirkah Muslim Indonesia Tulungagung.
4. Untuk menguji pengaruh etika kerja Islam, tingkat kepercayaan, dan kualitas pelayanan secara simultan (bersama-sama) terhadap kepuasan anggota di Koperasi Syirkah Muslim Indonesia Tulungagung.

E. Kegunaan Penelitian

Berdasarkan tujuan diatas, diharapkan penelitian ini memberikan suatu manfaat yang nantinya menjadi bahan referensi pihak lain, yaitu sebagai berikut :

1. Secara Teoritis

Hasil penelitian ini secara teoritis menunjukkan bahwa etika kerja Islam, tingkat kepercayaan, dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan anggota di Koperasi Syirkah Muslim Indonesia Tulungagung secara signifikan terdapat pengaruh yang besar, sehingga anggota menjadi puas dan lebih percaya untuk bertransaksi di Koperasi Syirkah Muslim Indonesia Tulungagung.

2. Secara Praktis

- a. Bagi pihak akademik

Diharapkan dapat memberikan manfaat berupa tambahan kepustakaan atau referensi sekaligus pengembangan penelitian yang akan datang.

b. Bagi Peneliti Selanjutnya

Diharapkan dapat memberikan bahan referensi dan perbandingan untuk menambah pengetahuan untuk melakukan kajian lanjutan serta menyangkut pengaruh etika kerja Islam, tingkat kepercayaan, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota.

c. Bagi Koperasi Syirkah Muslim Indonesia Tulungagung

Sebagai bahan pertimbangan koperasi dalam mengembangkan kebijaksanaan pihak koperasi terutama yang berhubungan dengan etika kerja Islam, tingkat kepercayaan, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota.

F. Batasan Penelitian

Mengingat keterbatasan biaya dan waktu, maka penelitian ini hanya dibatasi pada :

1. Penelitian ini mengkaji pengaruh etika kerja Islam, tingkat kepercayaan, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota di Koperasi Syirkah Muslim Indonesia Tulungagung.
2. Lokasi penelitian ini dilakukan di Koperasi Syirkah Muslim Indonesia Tulungagung.
3. Responden pada penelitian ini adalah seluruh anggota di Koperasi Syirkah Muslim Indonesia Tulungagung.

G. Penegasan Istilah

Penegasan istilah dimaksudkan untuk memberikan penjelasan mengenai judul penelitian agar tidak muncul salah penafsiran. Penegasan istilah ini terdiri dari dua yaitu penegasan konseptual dan penegasan operasional :

1. Definisi Konseptual

- a) Etika Keja Islam, adalah serangkaian aktivitas bisnis dalam berbagai bentuknya yang tidak dibatasi jumlah kepemilikan hartanya (barang/jasa), namun dibatasi dalam cara memperolehnya dan pendayagunaan hartanya karena halal dan haram.¹³
- b) Tingkat Kepercayaan, adalah segala pengetahuan yang dimiliki oleh konsumen dan segala kesimpulannya tentang objek, atribut dan manfaatnya dibuat oleh konsumen.¹⁴
- c) Kualitas Pelayanan, adalah harapan konsumen yang dibentuk berdasarkan pengalaman konsumen berbelanja di masa lampau, opini teman dan kerabat serta informasi dan janji-janji perusahaan tersebut dan para pesaing.¹⁵
- d) Kepuasan Anggota, merupakan tingkat perasaan seseorang (pelanggan) setelah membandingkan antara kinerja atau hasil yang dirasakan (pelayanan yang diterima dan dirasakan) dengan yang diharapkannya.¹⁶

2. Definisi Operasional

Berdasarkan kajian penelitian terdahulu pengertian untuk masing-masing variabel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Etika kerja Islam adalah serangkaian akhlak dalam menjalankan bisnis sesuai dengan nilai-nilai Islam, sehingga dalam melaksanakan bisnisnya tidak perlu

¹³ Muhammad dan Alimin, *Etika & Perlindungan Konsumen dalam Ekonomi Islam*, (Yogyakarta: BPFE, 2004), hal 6

¹⁴ Rahmadi Usman, *Aspek-Aspek Hukum Perbankan di Indonesia* (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Lima, 2003), hal 17

¹⁵ Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran : Sudut Pandang Asia. Edisi Ke Tiga Jilid 2*, (Jakarta : PT INDEKS, 2003), hal 140

¹⁶ Irine Diana Sari W, *Manajemen Pemasaran Usaha Kesehatan*, (Yogyakarta: Nuha Medika, 2009), hal 61

ada kekhawatiran, sebab sudah diyakini sebagai suatu yang baik dan benar.

Indikator etika kerja Islam yaitu (1) kecanduan waktu; (2) moralitas; (3) kejujuran; (4) komitmen; dan (5) istiqomah.

2. Tingkat kepercayaan adalah harapan sesuai keyakinan yang didasarkan dari pengetahuan yang dimiliki konsumen dalam melakukan hubungan transaksi. Indikator tingkat kepercayaan yaitu (1) kemampuan/ability; (2) kebaikan hati/benevolence; dan (3) integritas/integrity.
3. Kualitas pelayanan adalah kegiatan pemenuhan kebutuhan konsumen dimana kebutuhan dan kepuasan sesuai dengan apa yang diharapkan konsumen. Indikator kualitas pelayanan yaitu (1) tangible/bukti fisik; (2) reability/kendala; (3) responsiveness/ketanggapan; (4) empathy/empati; dan (5) assurance/jaminan.
4. Kepuasan anggota merupakan perasaan senang atau tidaknya seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan. Indikator kepuasan anggota yaitu (1) kesesuaian harapan; (2) minat berkunjung kembali; dan (3) kesediaan merekomendasikan.

H. Sistematika Penulisan Skripsi

Dalam penulisan proposal ini penulis menggunakan pedoman skripsi Universitas Islam Negeri Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung. Untuk mempermudah penulisan penelitian ini serta memudahkan pemahaman maka penulis membuat sistematika yang sesuai dengan buku pedoman skripsi. Sistematika penulisan skripsi ini disajikan dalam 6 (enam) bab, dan di dalam bab

tersebut ada beberapa sub bab sebagai perincian dari bab tersebut. Adapun pembahasan sistematika penulisan penelitian ini sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini membahas mengenai latar belakang, identifikasi masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, ruang lingkup, keterbatasan masalah, definisi operasional, dan sistematika penulisan skripsi.

BAB II : LANDASAN TEORI

Pada bab ini membahas mengenai teori yang membahas variabel atau sub variabel pertama, teori yang membahas variabel atau sub variabel kedua, teori yang membahas variabel atau sub variabel ketiga, kajian penelitian terdahulu, kerangka konseptual dan hipotesis penelitian.

BAB III : METODE PENELITIAN

Pada bab ini membahas mengenai pendekatan dan jenis pendekatan, populasi, sampling, dan sampel penelitian, sumber data, variabel dan skala pengukuran, serta teknik pengumpulan data dan instrumen penelitian, teknik analisis data.

BAB IV : HASIL PENELITIAN

Pada bab ini membahas mengenai hasil penelitian yang telah diteliti berisi tentang deskripsi data dan pengujian hipotesis.

BAB V : PEMBAHASAN

Pada bab ini membahas mengenai pembahasan materi yang telah diuji dan didukung sumber-sumber data yang menguatkan hasil penelitian.

BAB VI : PENUTUP

Pada bab ini membahas mengenai kesimpulan dari data yang telah diteliti dan saran yang ditujukan oleh peneliti kepada pihak yang berkepentingan terhadap objek penelitian tersebut.