# BAB I

# PENDAHULUAN

## A. Latar Belakang Masalah

Sekarang orang muslim mulai mengerti prinsip syariah di dalam bisnisnya, sehingga mulai mengarahkan bisnis ekonomi pada prinsip syariah. Para pengusaha harus didorong untuk terus dalam menerapkan prinsip-prinsip syariah dalam bisnis. Kegiatan bisnis syariah akan berdampak pada moral pengusaha. Bisnis syariah juga dapat meningkatkan kualitas baik dari aspek ekonomi maupun sosial. Banyaknya pengusaha yang hijrah karena motivasi dan kesadaran pengusaha sendiri. Kondisi ini bukan tren sesaat, melainkan sesuatu yang akan berlanjut terus menerus dan membesar. Usaha yang ada bukan hanya tren, karena bisnis ini sudah general, tidak hanya dijalankan oleh umat Islam saja. Bisa juga dilakukan orang lain, asalkan betul-betul menerapkan sistem syariah.

Motivasi dan kesadaran pengusaha muslim yang hijrah ke bisnis ekonomi syariah tentunya membawa dampak baik, karena bukan hanya bersikap sementara dan dapat menjadi angin segar bagi agama Islam, karena bukan hanya mereka (pengusaha) yang sekedar beragama Islam melainkan dalam prinsip kehidupan benar-benar menerapkan kehidupan yang Islamiyah.

Munculnya ekonomi syariah diawali dari lahirnya bank yang menggunakan sistem syariah, yakni sekitar tahun 1992. Namun lebih dikenalnya masyarakat di atas tahun 2000-2007. Fenomena pengusaha muslim yang hijrah adalah sesuatu yang positif. Karena ekonomi syariah memiliki kelebihan dibanding ekonomi

konvensional. Ekonomi syariah itu dasarnya adalah bagi hasil. Dia rugi sama rugi untung sama untung.[1]

Suatu lembaga keuangan mempunyai keadaan dimana mereka akan beralih status. Di Indonesia khususnya lembaga keuangan yang awal muncul adalah lembaga keuangan konvensional semakin banyaknya mayoritas penduduk yang beragama Islam membuat pemerintah membentuk sebuah lembaga keuangan berlandaskan syariah. Suatu lembaga keuangan yang berlandaskan sistem syariah, seperti BMT, koperasi syariah dan juga BPRS yang menggunakan prinsip-prinsip syariah seperti Al-Quran dan Al-Hadis didalam melakukan operasionalnya.

Di Indonesia lembaga keuangan dapat dikelompokkan dalam dua bentuk yaitu lembaga keuangan Bank dan lembaga keuangan non Bank. Perbankan di Indonesia terdiri dari 2 (dua) jenis, yaitu Bank umum dan Bank perkreditan rakyat, sedangkan lembaga keuangan non Bank itu antara lain berbentuk koperasi, asuransi dan yang lainnya yang melakukan kegiatan usahanya dalam bentuk konvensional maupun syariah. Semakin beragamnya lembaga keuangan sekaligus menandakan kebangkitan dari dunia perbankan itu sendiri, dimulai pada era tahun 1980an, sebelumnya dunia perbankan Indonesia masih bersifat pasif, dalam arti hanya menunggu nasabah datang ke lembaga keuangan tersebut. Cara-cara seperti ini kemudian berubah dan ditinggalkan, karena ternyata masyarakat kurang mengerti fungsi dari

[1]Berani ambi risiko demi berbisnis secara Islami dan hindari riba. http://sorot.news.viva.co.id/news/read/720567-mereka-pilih-pindah-haluan/1/ diakses pada 10 Februari 2016

lembaga keuangan. Bahkan ada kesan eksklusif yang diberikan kepada dunia perbankan pada saat itu.[2]

Keluarnya 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 serta pembaharuan tentang Undang-Undang perkoperasian Republik Indonesia No 17 Tahun 2012 berdasarkan ketentuan yang disebut Koperasi Jasa Keuangan Syariah (KJKS) adalah koperasi yang kegiatan usahanya bergerak dibidang pembiayaan, investasi dan simpanan. Merupakan realisasi atas kepedulian pemerintah untuk berperan memberikan payung hukum atas kenyataan yang tumbuh subur dalam masyarakat ekonomi Indonesia terutama dalam lingkungan Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah.

Serta dengan berkembangnya kenyataan itu membuktikan bahwa sistem ekonomi syariah dapat diterima dan diterapkan dalam masyarakat Indonesia bahkan mempunyai nilai positif dalam membangun masyarakat Indonesia dalam kegiatan ekonomi sekaligus membuktikan kebenaran hukum ekonomi syariah mempunyai nilai lebih dibandingkan dengan sistem ekonomi komunis maupun ekonomi kapitalis. Indonesia yang masyarakatnya mayoritas beragama Islam adalah lahan subur bagi tumbuh berkembangnya ekonomi syariah. Semakin tinggi kualitas kemampuan seseorang dan integritas *diniyahnya* akan semakin tertarik.

---

[2]Muh Aulia Shuffi Valthen, "*Pengaruh Positioning, Differensiasi, dan Brand Terhadap Pengambilan Keputusan Menabung Shar-E Pada Bank Muamalat Indonesia Cabang Yogyakarta*",(Skripsi Universitas Islam Negri,Yogyakarta, Perpustakaan UIN Yogyakarta, 2006), hal. 2-3

Peningkatan kinerja pemasaran dalam dunia lembaga keuangan disebabkan oleh dua hal, pertama karena semakin meningkatnya kebutuhan masyarakat akan lembaga keuangan, pengetahuan masyarakat yang lebih baik tentang fungsi dan peranan lembaga keuangan menyebabkan masyarakat sudah pandai memilih lembaga keuangan, kedua tingginya tingkat persaingan antar lembaga keuangan itu sendiri, lembaga keuangan yang tidak menjalankan kegiatan pemasaran secara benar akan ditinggalkan oleh nasabahnya dan jangan diharapkan akan mendapat nasabah sesuai dengan tujuannya.

Sistem keuangan modern telah berusaha memenuhi kebutuhan manusia untuk mendanai kegiatannya, bukan dengan dananya sendiri, melainkan dengan dana orang lain, baik dengan menggunakan prinsip penyertaan dalam rangka pemenuhan permodalan (*equity financing)* maupun dengan prinsip pinjaman dalam rangka pemenuhan kebutuhan pembiayaan (*debt financing).* Islam mempunyai hukum sendiri untuk memenuhi kebutuhan tersebut, yaitu melalui akad-akad bagi-hasil *(profit and loss sharing),* sebagai metode pemenuhan kebutuhan permodalan (*equity financing*), dan akad-akad jual-beli (*al bai')* untuk memenuhi kebutuhan pembiayaan (*debt financing).*

Dalam upayanya menghimpun dana, produk dengan prinsip bagi hasil *mudarabah* lebih diminati dengan pertimbangan tidak terlalu beresiko, mengingat kapasitasnya sebagai *mudarib,* serta relatif lebih mudah dalam penerapannya. Sedangkan dalam upaya menyalurkannya kembali dalam bentuk pemberian fasilitas pembiayaan pada nasabah, Produk *murabahah*

lebih dikedepankan dengan alasan produk tersebut mampu memberikan jaminan perolehan keuntungan yang memadai berdasarkan kesepakatan kedua belah pihak pada saat perjanjian dilakukan.

Adapun produk yang ditawarkan oleh suatu lembaga keuangan syariah pada umumnya adalah produk pembiayaan *(financing)* dan produk simpanan *(funding).* Produk pembiayaan meliputi pembiayaan *Bai' Bisaman Ajil* (BBA): *Mudarabah (*BDA), *Murabahah* (MBA), *Musyarakah* (MSA) dan *Qardul Hasan.* Sedangkan produk simpanan meliputi simpanan *Wadiah* dan *Mudarabah.*[3]

Banyak hijrahnya lembaga keuangan ke lembaga keuangan syariah, tentunya banyak yang sudah menerapkan etika bisnis Islam. Etika bisnis digunakan guna mengendalikan persaingan bisnis agar menjauhi norma-norma yang ada. Etika bisnis juga dapat digunakan oleh para pelaku usaha bisnis agar dapat berfikir, apakah dalam melaksanakan kegiatan dapat merugikan bisnis orang lain atau tidak. Etika bisnis adalah bisnis setiap orang di setiap hari, sehingga etika bisnis termasuk semua manajer dan hubungan bisnis mereka serta tindakan-tindakan mereka. Etika bisnis adalah tuntutan harkat etis manusia dan tidak bisa ditunda sementara untuk membenarkan tindakan dan sikap tidak adil, jujur dan tidak bermoral. Pandangan etika kontenporer berbeda dengan etika Islam dalam banyak hal, oleh sebab itu pada lembaga

[3] Muhammad, *Manajemen Baizul Md wat Tamwil* (BMT). cet. ke-I (Yogyakarta: STIS. 1998), hlm. 170.

keuangan syariah memilki keunggulan yaitu dengan menerapkan sistem yang disebut etika bisnis Islam.[4]

Dalam etika bisnis Islam terdapat beberapa prinsip yang menjadi acuan dalam melakukan bisnis sesuai dengan ajaran Islam[5], yaitu kesatuan, keadilan, kehendak bebas, tanggung jawab, kebenaran.[6]

Dalam mendukung dilaksanakannya etika bisnis Islam tersebut dilakukan juga suatu pemberian kepada nasabah yaitu yang disebut pelayanan prima. Pelayanan prima merupakan pelayanan yang diberikan kepada pelanggan dengan memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan sebagai usaha mencapai kepuasan para pelanggan. Dalam pelayanan prima, dimensi yang layak diperhatikan adalah Percaya diri, bersikap akrab dan penuh dengan senyum, menyapa dengan lembut dan berusaha menyebutkan nama jika sudah kenal, tenang, sopan, hormat, serta tekun mendengarkan setiap pembicaraan. berbicara dengan bahasa yang baik dan benar, bergairah dalam melayani nasabah dan tunjukkan keahliannya jangan menyela atau memotong pembicaraan, mampu meyakinkan nasabah serta memberikan kepuasan. dan jika tidak mampu mengatasi permasalahan jangan ragu-ragu untuk minta bantuan. [7]

---

[4]Ernawan, Erni R, Business Ethics, (Bandung : Alfabet,2007), hal. 13

[5]Rafik Issa Beekum, Etika Bisnis Islami, alih bahasa Muhammad,(Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2004), hlm. 32.

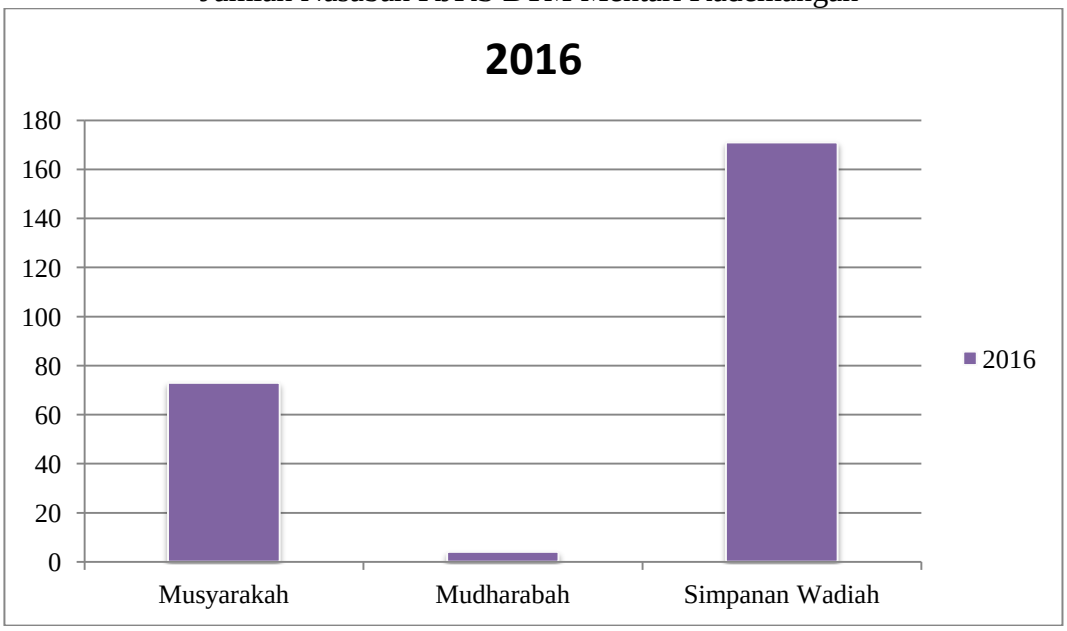
[6] Lukman, Fauroni R, Etika Bisnis dalam Al-Qur'an.(Yogyakarta:Pustaka Pesantren,2006), hal. 144

[7] Kasmir, Etika Customer Service, .(Jakarta:PT RajagrafindoPersada.2005).Hal.15-22

KJKS BTM Mentari Kademangan Blitar dalah lembaga keuangan yang bergerak dengan prinsip syariah. KJKS BTM Mentari Kademangan Blitar dalam menjalankan roda bisnisnya bukan semata-mata hanya untuk mencari keuntungan semata. Melainkan bagaimana bisa menolong sesama dalam menjalankan bisnis yang saat ini semakin ketat.

KJKS BTM mentari memiliki dua produk pembiayaan yaitu pembiayaan *musyarakah* dan pembiayaan *mudharabah*. Sedangkan produk simpanan aau tabungan yaitu simpanan *wadiah* (SIWADA). Produk–produk tersebut dipilih karena disesuaikan dengan kondisi masyarakat di sekitar kantor pada khususnya dan pada umumnya di lingkungan Kabupaten Blitar.

Grafik1.1
Jumlah Nasabah KJKS BTM Mentari Kademangan




Sumber : Data Nasabah BM Mentari Kademangan data diolah

Jumlah nasabah pada KJKS BTM Mentari ini secara terperinci sebagai Nasabah pembiayaan *musyarakah* 73 orang. Nasabah pembiayaan

*mudharabah* 4 orang. Nasabah Simpanan *wadiah* 171 orang dan dengan seluruh nasabah menjadi 248.

Dari data yang dapat diperoleh tersebut dibandingkan dengan bank-bank besar saat ini, memang jumlahnya berbeda jauh. Oleh karena itu nasabah sangatlah penting pada lembaga keuangan syariah tersebut (KJKS BTM Mentari). Menambah pelanggan yang ada atau menambah nasabah sangat perlu. Tetapi saat ini tidak hanya itu strategi yang dapat digunakan lembaga keuangan syariah sebagai dasar penentuan maju atau tidaknya lembaga keuangan tersebut. Cara yang ada yaitu mempertahankan pelanggan yang sudah ada atau yang disebut dengan *retension* (mempertahankan). Untuk mempertahankan pelanggan agar tetap loyal atau setia di KJKS BTM Mentari Kademangan Blitar tentu para anggota harus dilayani dengan baik yaitu dengan pelayanan yang prima (*optimal*). Bahkan sebelum pelanggan atau konsumen memberitahukan apa yang diinginkan (keluhan) para karyawan sudah mengetahui keluhan apa yang diinginkan konsumen atau pelanggan tersebut. Disamping pelayanan prima yang diberikan pada anggota yang sudah memegang erat Islamnya, Pihak lembaga keuangan syariah harus benar-benar memanajemen lembaga keuangan syariah sesuai dengan kebutuhan anggotanya.

Etika bisnis digunakan untuk mengendalikan persaingan bisnis agar menjauhi norma-norma yang ada. Etika bisnis juga dapat digunakan oleh para pelaku usaha bisnis agar dapat berpikir, apakah dalam melaksanakan kegiatan dapat merugikan bisnis orang lain atau tidak. Untuk mendukung

dilaksanakannya etika bisnis Islam tersebut dilakukan juga suatu pemberian kepada nasabah yaitu yang disebut pelayanan prima. Pelayanan prima merupakan pelayanan yang diberikan kepada pelanggan dengan memfasilisitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan sebagai usaha mencapai kepuasan pada pelanggan.

Dalam dunia perbankan atau lembaga keuangan, dimana setiap jasa keuangan mengemas jasa mereka sedemikian rupa untuk menarik para konsumen. Bahkan pelayanan tidak hanya terbatas pada fungsi awal bank atau koperasi sebagai lembaga keuangan yang berfungsi untuk menyimpan dan meminjam uang. Berdasarkan urian diatas bahwa lembaga keuangan harus mampu memberikan sebuah pelayan yang prima, Dimana pelayanan prima tersebut juga didukung dengan pengembangan etika bisnis Islam, yang dapat dijadikan sebagai keunggulan dibandingkan dengan lembaga keuangan lainnya sehingga mampu bertahan dalam iklim persaingan yang ketat.

Kemunculan lembaga keuangan syariah memiliki daya tarik tersendiri pada masyarakat dan KJKS BTM Mentari Kademangan Blitar merupakan lembaga keuangan yang menerapkan prinsip syariah dalam operasionalnya. Penelitian ini dilakukan untuk meneliti sejauh mana etika bisnis Islam dan pelayanan prima memberikan pengaruh terhadap strategi *customer retention* (mempertahankan pelanggan), Untuk lebih meningkatkan kinerja lembaga keuangan syariah. Berdasarkan latar belakang dalam penelitian, maka penelitian bermaksud melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh**

**Pelayanan Prima dan Etika Bisnis Islam Terhadap Customer Retention Anggota KJKS "BTM Mentari Kademangan Blitar".**

## B. Identifikasi dan Pembatasan Masalah

Ruang lingkup yang akan dibahas dalam penelitian ini mengenai Pelayanan Prima dan Etika Bisnis Islam Terhadap *Customer Retention* Anggota di KJKS BTM Mentari Kademangan Blitar, maka terdapat dua variabel yang menjadi subyek yaitu ; Pelayanan Prima, dan Etika Bisnis Islam. Sedangkan, yang menjadi obyek dalam penelitian ini yaitu Anggota di KJKS BTM Mentari Kademangan Blitar Dengan metode penelitian yang akan digunakan yaitu kuantitatif.

## C. Rumusan Masalah

Peneliti mendapatkan rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh pelayanan prima terhadap *Customer Retention* KJKS BTM Mentari Kademangan Blitar ?
2. Bagaimana pengaruh Etika Bisnis Islam terhadap *Customer Retention* KJKS BTM Mentari Kademangan Blitar ?
3. Bagaimana pengaruh pelayanan prima dan Etika Bisnis Islam terhadap *Customer Ratention* di KJKS BTM Mentari Kademangan Blitar ?

## D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan di atas maka penelitian ini bertujuan:

1. Untuk menguji pengaruh pelayan prima terhadap *Customer Retention* di KJKS BTM Mentari Kademangan Blitar.
2. Untuk menguji pengaruh etika bisnis Islam terhadap *Customer Retention* di KJKS BTM Mentari Kademangan Blitar.
3. Untuk menguji pengaruh pelayanan prima dan etika bisnis Islam terhadap *Customer Retention* anggota KJKS BTM Mentari Kademangan Blitar.

## E. Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan berguna bagi para pihak yang berkepentingan baik secara teoritis dan praktis. Kegunaan tersebut diantaranya adalah :

1. Bagi akademis, penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan literatur guna pengembangan ilmu Ekonomi Islam.
2. Bagi lembaga keuangan syariah, Sebagai masukan untuk pihak terkait yang nantinya dapat digunakan sebagai acuan untuk meningkatkan upaya-upaya yang strategis dalam membangun citra bank syariah yang lebih baik dibenak masyarakat.
3. Bagi peneliti selanjutnya, semoga bisa menjadi referensi dan sebagai bahan perbandingan untuk penelitian dengan tema yang berkaitan.

## F. Hipotesis Penelitian

Berdasarkan kerangka teoritis diatas maka hipotesis penelitian dirumuskan sebagai berikut :

Hipotesis 1 menyatakan Pelayanan prima berpengaruh signifikan terhadap *Customer Retension* KJKS BTM Mentari Kademangan Blitar

Hipotesis 2 menyatakan Etika Bisnis Islam berpengaruh signifikan terhadap *Customer Retension* Anggota di KJKS BTM Mentari Kademangan Blitar

Hipotesis 3 menyatakan Pelayanan prima, Etika Bisnis Islam berpengaruh signifikan terhadap *Customer Retension* KJKS BTM Mentari Kademangan Blitar.

## G. Penegasan Istilah

1. Secara Konseptual

   a. Pelayanan Prima

   Pelayanan mengandung pengertian usaha untuk melayani kebutuhan orang lain. Layanan adalah sebagai kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen yang tidak berwujud. Dalam persaingan yang semakin ketat ini, pelayanan menjadi salah satu komoditas yang berpotensi menjadi keunggulan kompetitif suatu bank. Meskipun dalam operasionalnya pelayanan prima memiliki standart ketentuan untuk mengukur mutu pelayanan. (Sutopo dan Suryanto dalam Heri Sulistyo, 2008).[8]

   b. Etika Bisnis Islam

   Etika bisnis Islam adalah doktrin etis yang berdasarkan ajaran-ajaran agama Islam yang terdapat di dalam Al-Qur'an dan Sunnah

[8] Gazper. Modul Etika dan Penerapan Pelayanan Prima, Dalam Heri Sulistyo.2008 (universitas sebelas maret :1997).

Nabi Muhammad SAW., yang di dalamnya terdapat nilai-nilai luhur dan sifat-sifat yang terpuji (mahmudah).[9]

c. *Customer Retention* (mempertahakan pelanggan)

*Custumer Retention* merupakan salah satu metode pemasaran yang sering digunakn untuk meningkatkan kinerja perusahaannya. Dengan mempertahankan pelanggan yang sudah ada tentunya akan menghemat biaya, dari pada dengan mencari lagi nasabah baru.[10]

2. Definisi Operasional

Penelitian ini secara operasional dimaksudkan untuk menguji pengaruh pelayanan prima dan etika bisnis Islam terhadap customer retension anggota di KJKS BTM Mentari Kademangan Blitar.

## H. Sistematika Penulisan Skripsi

Untuk mempermudah dalamm memahami serta menelaah pembahasan dalam penelitian ini, maka penulis mengklasifikasikan dalam bentuk BAB I – BAB V sebagaai berikut :

BAB I Berisi pendahuluan yang berisi latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, ruang lingkup dan keterbatasan penelitian, serta definisi operasional.

BAB II Berisi landasan teori, penelitian terdahuli, kerangka koseptual, dan hipotesis penelitian. Dijelaskan mengenai pelayanan prima, etika bisnis Islam dan customer retention.

---

[9]Sudarsono, Etika Islam tentang Kenakalan Remaja, Jakarta : Bina Aksara, 1989, hal. 41.

[10] Hening-Thurau,T and A.Klee, "The Impact Of Customer Satisfaction and Relationship Quality On *Customer Retention* : A Critical Reassesment and Model Development," "Psychology and Marketing, Vol. 14: 8 (Desember), Hal. 740.

BAB III Berisi metode penelitian yaitu pendekatan dan jenis penelitian, populasi, sampling, dan sampel penelitian, sumber data, variabel dan skala pengukuran, teknik pengumpulan data dan instrumen penelitian, teknis analisis data.

BAB IV Berisi sistematikan penulisan skripsi, dalam bab ini memuat deskripsi singkat hasil penelitian, terdiri dari: a) hasil penelitian (berisi deskripsi data dan pengujian hipotesis) dan b) pembahasan hasil penelitian.

BAB V pada bab ini akan memuat kesimpulan dan saran yang ditujukan kepada pihak yang berkepentingan yang dilanjutkan dengan bagian akhir skripsi, yakni daftar rujukan, lampiran-lampiran, surat pernyataan keaslian skripsi dan daftar riwayat hidup.