

BAB I PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Sejalan dengan perkembangan dan pertumbuhan ekonomi saat ini, kebutuhan masyarakat terhadap jasa-jasa lembaga keuangan juga akan meningkat baik dari segi kuantitas maupun dari segi kualitas. Sebenarnya terdapat jenis lembaga keuangan lain di luar perbankan, lembaga ini memiliki visi dan misi yang jelas dan sistem operasionalnya menggunakan sistem syariah islam, yang membedakan dengan industri perbankan adalah bagian produk dan teknik operasionalnya. Lembaga yang dimaksud adalah lembaga keuangan non bank yaitu Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah (KSPPS).

Meskipun dalam perekonomian lembaga keuangan perbankan yang lebih mendominasi, namun saat ini lembaga keuangan non bank seperti koperasi syariah juga sudah berkembang dengan pesat, terbukti bahwa koperasi syariah ditahun 2016 tercatat sebanyak 2.253 unit dengan anggota mencapai 1,4 juta orang dengan volume usaha (omset usaha) mencapai Rp. 5,2 triliun dan jumlah modal sendiri mencapai Rp. 968 Milliar.¹ Pendiriaanya dari koperasi syariah yaitu bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan anggota pada khususnya dan masyarakat pada umumnya serta untuk mewujudkan keadilan sosial yang sesuai dengan konsep islam. Koperasi syariah memiliki nilai-nilai seperti keadilan, kebersamaan, kekeluargaan, dan kesejahteraan bersama yang mana hal tersebut sangat cocok untuk memberdayakan rakyat kecil dan juga untuk membantu masyarakat yang memiliki usaha kecil atau mikro.

Berdasarkan undang-undang RI Nomor 17 tahun 2012 tentang perkoperasian, yang menjelaskan bahwa perkoperasian harus mencerminkan nilai dan prinsip koperasi sebagai wadah usaha bersama untuk memenuhi aspirasi dan kebutuhan ekonomi anggota sehingga tumbuh menjadi kuat, sehat, mandiri dan tangguh.² Konsep pendirian koperasi syariah menggunakan konsep *Syirkah Mufawadah* yakni sebuah usaha yang didirikan secara bersama-sama oleh dua orang atau lebih, yang masing-masing memberikan

¹ www.depkop.go.id/kinerja-kopersi-syariah-di-indonesia-sangat-baik/. Diakses tanggal 30 Januari 2017 pukul 18.37 WIB.

² Eni Suharti. *Undang-Undang Perekonomian (UU No. 17 Tahun 2012)*. (Jakarta : Sinar Grafika, 2013), hlm. 1.

kontribusi dana dalam porsi yang sama besar dan berpartisipasi dalam kerja dengan bobot yang sama. Masing-masing patner saling menanggung satu sama lain dalam hak dan kewajiban, dan tidak diperkenankan salah seorang memasukkan modal yang lebih besar dan memperoleh keuntungan yang lebih besar pula dibandingkan dengan patner yang lainnya.

Azas dalam koperasi syariah adalah Pancasila dan UUD 45 dan berlandaskan pada prinsip syariah Islam, keimanan, keterpaduan, kekeluargaan, kebersamaan, kemandirian dan profesional. Dengan demikian koperasi syariah menjadi organisasi yang sah dan legal. Sebagai lembaga keuangan syariah, koperasi syariah harus berpegang teguh pada prinsip-prinsip syariah, keimanan menjadi landasan atas keyakinan untuk mau tumbuh dan berkembang.

Keterpaduan mengisyaratkan adanya harapan untuk mencapai kesuksesan di dunia dan akhirat serta keterpaduan antara sosial dan bisnis (Maal dan Tamwil). Kekeluargaan dan kebersamaan berarti upaya untuk mencapai kesuksesan yang mana kesuksesan tersebut diraih secara bersama-sama dan kemandirian berarti koperasi syariah tidak dapat hidup hanya dengan uluran tangan pemerintah, tetapi juga harus berkembang dari meningkatnya partisipasi anggota dan masyarakat, untuk itu pola pengelolaannya harus provisional. Koperasi syariah juga harus berusaha keras untuk mempelajari dan memahami kebutuhan dan keinginan anggotanya.

Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah (KSPPS) Baitut Tamwil Muhammadiyah (BTM) Surya Madinah merupakan salah satu koperasi berbasis syariah yang ada di Tulungagung, yang pendirian bertujuan untuk membina dan mengembangkan usaha kecil atau sektor informal sekaligus meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat selain itu BTM Surya Madinah beroperasi berdasarkan ketentuan syari'ah (pola bagi hasil) dengan mengacu pada prinsip-prinsip manajemen keuangan syariah.

Tabel 1.1

Jumlah Anggota Keseluruhan KSPPS BTM Surya Madinah

Produk	Jumlah Anggota
Pembiayaan Mudharabah	452
Pembiayaan Musyarakah	388
Pembiayaan Pinjaman Qord	-
Pembiayaan Ijarah	4
Tabungan Wadiah	5
Tabungan Siwada	3,174
Tabungan Si Aris	343
Tabungan Haji	-
Tabungan Sehat	-
Simpanan Mudharabah Simuka 3 Bulan	19
Simpanan Mudharabah Simuka 6 Bulan	5
Simpanan Mudharabah Simuka 12 Bulan	14
Jumlah Anggota Keseluruhan	4.404

Sumber : Data Dokumentasi KSPPS BTM Surya Madinah

Selanjutnya adalah tabel jumlah anggota di KSPPS BTM Surya Madinah Kantor

Pelayanan Rejotangan :

Tabel 1.2

Jumlah Anggota Kantor Pelayanan Rejotangan

Tahun	Jumlah Anggota
2014	369
2015	408
2016	490

Sember : Data Dokumentasi KSPPS BTM Surya Madinah

Berikut ini adalah perkembangan KSPPS BTM Surya Madinah yang dilihat dari jumlah neraca setiap 31 Desember :

Tabel 1.2
Neraca Per Tanggal 31 Desember

Tahun	Pendapatan
2012	3,210,703,070
2013	3,266,745,124
2014	2,928,664,025
2015	3,287,252,428

Sumber : Data Dokumentasi KSPPS BTM Surya Madinah

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa pendapatan dari KSPPS BTM Surya Madinah dari tahun ketahun mengalami peningkatan yang cukup signifikan. Dari tahun 2012 jumlah pendapatan mencapai 3,210,703,070, kemudian pada tahun berikutnya ditahun 2013 jumlah pendapatan terjadi pelonjakan yang cukup signifikan yaitu 3,266,745,124 yang mana meningkat sekitar 56,042,154. Kemudian ditahun 2014 mengalami penurunan yang cukup signifikan juga yaitu sekitar 2,928,664,025, penurunan tersebut tidak membuat KSPPS BTM Surya Madinah menjadi terpukul, ditahun berikutnya tahun 2015 pendapatan kembali meningkat menjadi 3,287,252,428.

Perusahaan dapat menarik pelanggan dan mengungguli persaingan mereka, jawabannya adalah dengan memenuhi dan memuaskan pelanggan secara lebih baik, karena hanya perusahaan yang fokus pada pelangganlah yang akan berhasil menarik pelanggan. Setiap perusahaan kepuasan nasabah sangatlah penting untuk keberlangsungan suatu perusahaan. Nasabah akan merasa puas apabila perusahaan memberikan pelayanan yang prima kepada nasabahnya, dan yang berhubungan dengan pelayanan prima untuk memberikan kepuasan nasabah adalah : Pertama produk yang berkualitas, yang mana produk yang berkualitas merupakan salah satu kebijaksanaan penting dalam meningkatkan daya saing produk yang harus member kepuasan kepada nasabah melebihi atau paling tidak sama dengan produk dari pesaing.

Kedua *Tangibles* (bukti Fisik yang terdiri dari layout, lokasi perusahaan, dan penampilan karyawan). Ketiga kualitas pelayanan *frontliner* (*Customer service* dan

Teller). Pelayanan diberikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang maupun organisasi untuk memberikan kepuasan kepada nasabah, dan tindakan tersebut dapat dilakukan dengan langsung yaitu dengan cara memberikan pelayanan yang prima.³

Pelayanan yang prima diberikan kepada nasabah agar nasabah memiliki rasa yang loyal kepada lembaga keuangan yang telah mereka percaya, selain itu dengan memberikan pelayanan yang prima dan berkualitas maka akan memberikan rasa puas kepada nasabah. Berdasarkan uraian di atas maka penulis mengambil judul “**Pengaruh Produk, Tangibles, Dan Pelayanan Frontliner Terhadap Kepuasan Anggota Di Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah Baitut Tamwil Muhammadiyah Surya Madinah Kantor Pelayanan Rejotangan**”.

B. IDENTIFIKASI MASALAH

Permasalahan penelitian yang penulis ajukan ini dapat diidentifikasi permasalahannya sebagai berikut :

- 1) Kualitas produk dari koperasi masih rendah, sehingga produknya masih kalah dengan produk-produk badan usaha lainnya.
- 2) Penampilan yang kurang rapi membuat anggotanya merasa kurang nyaman dengan pelayanan yang diberikan.
- 3) Masih ada beberapa karyawan yang tidak ramah dalam memberikan pelayanan kepada anggota.

C. RUMUSAN MASALAH

1. Apakah ada pengaruh yang signifikan antara produk terhadap kepuasan anggota di Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah Baitut Tamwil Muhammadiyah Surya Madinah Kantor Pelayanan Rejotangan?
2. Apakah ada pengaruh yang signifikan antara *tangibles* terhadap kepuasan anggota di Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah Baitut Tamwil Muhammadiyah Surya Madinah Kantor Pelayanan Rejotangan?

³ Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta : PT Raja Grafindo Persada, 2006), hlm. 15.

3. Apakah ada pengaruh yang signifikan antara pelayanan *frontliner* terhadap kepuasan anggota di Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah Baitut Tamwil Muhammadiyah Surya Madinah Kantor Pelayanan Rejotangan?
4. Apakah ada pengaruh yang signifikan antara produk, *tangibles* dan pelayanan *frontliner* terhadap kepuasan anggota di Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah Baitut Tamwil Muhammadiyah Surya Madinah Kantor Pelayanan Rejotangan.

D. TUJUAN PENELITIAN

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk menguji apakah ada pengaruh yang signifikan antara produk terhadap kepuasan anggota di Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah Baitut Tamwil Muhammadiyah Surya Madinah Kantor Pelayanan Rejotangan.
2. Untuk menguji apakah ada pengaruh yang signifikan antara *tangibles* terhadap kepuasan anggota di Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah Baitut Tamwil Muhammadiyah Surya Madinah Kantor Pelayanan Rejotangan.
3. Untuk menguji apakah ada pengaruh yang signifikan antara pelayanan *frontliner* terhadap kepuasan anggota di Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah Baitut Tamwil Muhammadiyah Surya Madinah Kantor Pelayanan Rejotangan.
4. Untuk menguji apakah ada pengaruh yang signifikan antara produk, *tangibles* dan pelayanan *frontliner* terhadap kepuasan anggota di Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah Baitut Tamwil Muhammadiyah Surya Madinah Kantor Pelayanan Rejotangan.

E. KEGUNAAN PENELITIAN

I. TEORITIS

Bagi penulis berharap dari penelitian ini mampu menambah wawasan serta lebih mengerti dan memahami teori-teori yang didapat selama dibangku kuliah yang mana berhubungan dengan manajemen pemasaran.

II. PRAKTIS

a. Bagi Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah Baitut Tamwil Muhammadiyah Surya Madinah

1. Sebagai sumber informasi untuk pengembangan koperasi syariah ke depan.
2. Sebagai bahan pertimbangan untuk lebih memantapkan strategi yang telah digunakan oleh koperasi syariah selama ini.

b. Bagi Institusi

1. Temuan yang akan didapatkan dalam penelitian ini diharapkan dapat menambah khasanah ilmu pengetahuan di bidang teoritis maupun praktis yang berkaitan dengan perkembangan dunia perbankan syariah di Indonesia.
2. Hasil dari penelitian ini diharapkan bisa memberikan manfaat dan menambah pembendaharaan bahan bacaan bagi mahasiswa untuk penelitian selanjutnya.

c. Bagi Peneliti Lanjutan

1. Dengan penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dalam pengembangan sistem pelayanan bagi peneliti selanjutnya yang tertarik untuk meneliti tentang sistem pelayanan atau kepuasan anggota.

F. RUANG LINGKUP DAN BATASAN MASALAH

1) Ruang Lingkup

- a. Produk-produk Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah Baitut Tamwil Muhammadiyah Surya Madinah yang dipersiapkan untuk memenuhi kebutuhan anggota.

- b. *Tangibles* atau bukti fisik dari Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah Baitut Tamwil Muhammadiyah Surya Madinah untuk memberikan kenyamanan dan kepuasan kepada anggota.
- c. Pelayanan yang diberikan oleh *frontliner* untuk melayani segala sesuatu yang diinginkan anggota.
- d. Kepuasan anggota terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah Baitut Tamwil Muhammadiyah Surya Madinah.

2) Batasan Masalah

- 1. Produk-produk dibatasi pada produk-produk yang ada di Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah Baitut Tamwil Muhammadiyah Surya Madinah.
- 2. *Tangibles* dibatasi pada lokasi, *layout*, dan penampilan fisik para karyawan.
- 3. *Frontliner* dibatasi pada *Customer service* dan *teller*.
- 4. Penelitian dilakukan pada Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah Baitut Tamwil Muhammadiyah Surya Madinah Kantor Pelayanan Rejotangan.

G. PENEGASAN ISTILAH

a) Definisi Konseptual

Produk adalah sesuatu yang dapat ditawarkan kepasar untuk mendapatkan perhatian untuk dibeli, untuk digunakan atau dikonsumsi yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan, atau bisa juga diartikan sebagai sesuatu yang mampu memberikan manfaat baik dalam hal memenuhi kebutuhan sehari-hari atau sesuatu yang ingin dimiliki oleh konsumen.⁴

Tangibles atau wujud fisik adalah meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.⁵

Pelayanan *Frontliner* adalah perbuatan untuk menyediakan segala sesuatu yang diperlukan oleh pelanggan yang mana bertempat dibarisan paling depan yang berperan

⁴ Kasmir, SE., MM. *Pemasaran Bank*. (Jakarta : Prenada Media, 2005). Hlm, 136

⁵ Heramawan Kartajaya. *The Official MIM (MarkPlus Institute of Marketing) Academy Coursebook MarkPlus Basics*. (Erlangga, 2009). Hlm : 139

dalam aktifitas utama disebut perusahaan dan merupakan staf yang langsung berhubungan dengan nasabah.⁶

Kepuasan anggota adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan.⁷

b) Definisi Operasional

Produk, kualitas produk merupakan hal yang penting yang harus diusahakan oleh setiap perusahaan jika ingin yang dihasilkan dapat bersaing di pasar untuk memuaskan kebutuhan dan keinginan konsumen.

Tangibles, bukti fisik dari perusahaan seperti layout, lokasi dan penampilan fisik karyawan.

Pelayanan *Frontliner*, pelayanan adalah perbuatan untuk menyediakan segala sesuatu yang diperlukan oleh pelanggan yang mana pelayanan tersebut harus diberikan oleh *frontliner* (*Customer service* dan *Teller*) secara memuaskan.

Kepuasan anggota, kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya.

H. SISTEMATIKA SKRIPSI

Untuk memperoleh gambaran yang cukup jelas mengenai penelitian ini maka penulis mengemukakan sistematika penyusunan skripsi sebagai berikut :

Bagian Awal yang terdiri dari : halaman sampul depan, halaman judul, halaman persetujuan, halaman pengesahan, motto, persembahan, kata pengantar, daftar isi, daftar gambar, daftar lampiran, transliterasi dan abstrak.

Bagian Utama terdiri dari :

⁶ Ibid. Hlm, 136

⁷ Philip Kotler dan Kevin Lane Keller. *Manajemen Pemasaran*. Edisi kedua Belas. (Jakarta : Indeks, 2007). Hlm. 177

Bab I Pendahuluan, terdiri dari: (a) latar belakang masalah, (b) identifikasi masalah, (c) rumusan masalah, (d) tujuan penelitian, (e) kegunaan penelitian, (f) ruang lingkup dan batasan masalah, (g) penegasan istilah, (h) sistematika skripsi.

Bab II Landasan Teori, terdiri dari: (a) kerangka teori, (b) kajian penelitian terdahulu, (c) kerangka konseptual, dan (d) hipotesis penelitian.

Bab III Metode Penelitian, terdiri dari: (a) berisi pendekatan dan jenis penelitian; (b) populasi, sampling dan sampel penelitian, (c) sumber data, variabel dan skala pengukurannya, (d) teknik pengumpulan data dan instrumen penelitian, (e) analisis data.

Bab IV Hasil Penelitian, terdiri dari: (a) hasil penelitian (yang berisi deskripsi data dan pengujian hipotesis).

Bab V Pembahasan hasil penelitian, yang berisikan pembahasan data penelitian dan hasil analisis data.

Bab VI Penutup, terdiri dari: (a) kesimpulan dan (b) saran.

Bagian akhir, terdiri dari: (a) daftar pustaka, (b) lampiran-lampiran, (c) surat pernyataan keaslian skripsi, (d) daftar riwayat hidup.