

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Perkembangan perbankan syariah di Indonesia merupakan suatu perwujudan dari kebutuhan masyarakat yang menghendaki suatu adanya sistem perbankan yang mampu menyediakan jasa keuangan yang sehat dan juga memenuhi prinsip-prinsip syariah. Perkembangan sistem keuangan ini berdasarkan prinsip syariah yang sebenarnya telah dimulai sebelum pemerintah secara formal meletakkan dasar-dasar hukum operasionalnya. Namun, untuk perkembangan yang semakin pesat lagi perbankan syariah mulai berkembang beberapa tahun belakangan ini. Hal ini ditunjukkan dengan semakin banyaknya anggota yang bergabung di perbankan syariah. Sama halnya dengan bank syariah yang mengalami perkembangan yang sangat pesat, hal ini senada juga dengan terjadinya pada lembaga keuangan syariah non bank yang ada. Hal tersebut membuktikan dengan adanya banyak lembaga keuangan syariah non bank seperti koperasi syariah, Baitul Maal Wa Tamwil (BMT) dan Baitul Tamwil Muhammadiyah (BTM).

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 7 tahun 1992 tentang perbankan menyebutkan bahwa segala kegiatan dalam bentuk penghimpunan dana masyarakat dalam bentuk tabungan dan menyalurkan dana dalam bentuk kredit harus berbentuk bank (pasal 26). Maka munculah beberapa LPSM (Lembaga Pengembangan Swadaya Masyarakat) yang memayungi KSM BMT. Baitul Maal Wa Tamwil (BMT) yang memiliki basis kegiatan ekonomi

rakyat dengan falsafah yang sama yaitu dari anggota untuk anggota maka berdasarkan Undang-Undang RI nomor 25 tahun 1992 tersebut berhak menggunakan badan hukum koperasi, dimana letak perbedaannya dengan koperasi konvensional (non syariah) hanya terletak pada teknis operasionalnya. Pada dasarnya, Baitul Maal Wa Tamwil (BMT) dan Baitul Tamwil Muhammadiyah (BTM) sama, dasar operasionalnya sama yang membedakan dari keduanya hanya pada penamaannya saja. Perkembangan dari Baitul Tamwil Muhammadiyah (BTM) yang sangat dipengaruhi dengan sumber daya manusia. Sebagai kunci pokok, sumber daya manusia dapat menentukan keberhasilan pelaksanaan kegiatan dalam perusahaan. Oleh karena itu, berhasil tidaknya suatu organisasi atau instansi akan ditentukan oleh faktor manusianya atau karyawan dalam mencapai tujuannya. Seorang karyawan yang memiliki kinerja (hasil kerja atau karya yang dihasilkan) yang tinggi dan baik dapat menunjang tercapainya tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan oleh suatu perusahaan atau perbankan.

Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah Baitul Tamwil Muhammadiyah (KSPPS BTM) Surya Madinah adalah lembaga keuangan non bank yang dalam operasionalnya menggunakan prinsip-prinsip syariah. Operasional dari BTM pada umumnya sama dengan lembaga keuangan bank lainnya yaitu menghimpun dana dari masyarakat (*funding*) dan menyalurkan dana kepada masyarakat (*landing*) dalam bentuk pembiayaan. Perbedaan dari lembaga keuangan bank yaitu pada landasan undang-undangnya. Jika perbankan landasan undang-undangnya terletak pada undang-undang

perbankan, akan tetapi pada BTM landasan undang-undangnya terletak pada undang-undang koperasi.

Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah Baitut Tamwil Muhammadiyah Surya Madinah didirikan sejak tanggal 2 April 2002 dengan Surat Keputusan Kepala Kantor dan UKM Kabupaten Tulungagung atas nama Menteri Negara Urusan Koperasi dan UKM Nomor: 188.2/41/BH/424.75/2002 tanggal 23 September 2002. Dari tahun ke tahun Baitut Tamwil Muhammadiyah Surya Madinah mengalami peningkatan anggota yang ingin menabung maupun anggota yang ingin melakukan pembiayaan serta jumlah asset-asset semakin meningkat setiap tahunnya. Peningkatan jumlah anggota pembiayaan di Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah Baitut Tamwil Muhammadiyah Surya Madinah dapat dilihat pada tabel 1.1 berikut ini:

Tabel 1.1  
Jumlah Anggota Kantor Pelayanan Rejotangan

Tahun	Jumlah Anggota
2014	369
2015	408
2016	490

Sumber : Data KSPPS BTM Surya Madinah 2016

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 lain. Setiap kepuasan anggota sangatlah penting untuk keberlangsungan suatu perusahaan. Anggota akan

merasa puas apabila perusahaan memberikan pelayanan yang baik kepada anggotanya. Ketika kepuasan anggota itu baik maka perusahaan akan beruntung dan anggota bisa menjadi loyal di perusahaan tersebut, tetapi sebaliknya ketika kepuasan anggota itu buruk maka perusahaan akan mengalami kerugian dan berpengaruh buruk terhadap citra perusahaan. Menurut peneliti kepuasan anggota ini dipengaruhi oleh 2 faktor yang disini menjadi titik acuan penulisan skripsi ini, yang pertama difrensiasi produk dan yang kedua kinerja karyawan.

Diferensiasi produk merupakan kegiatan memodifikasi produk agar lebih menarik dan juga dapat diartikan sebagai tindakan perusahaan yang mempunyai identifikasi merek dan kesetaraan nasabah yang digunakan untuk membedakan tawaran perusahaan dengan tawaran pesaing.<sup>1</sup> Namun realitanya nama produk sama tapi yang membedakan yaitu kesepakatannya antara KSPPS BTM Surya Madinah dan anggota. Ketika kesepakatan lebih unggul, maka anggota akan merasa puas. Anggota puas menuju loyal/setia pada perusahaan dan akhirnya akan menjadi keuntungan perusahaan. Namun sebaliknya, ketika kesepakatan tidak ada keunggulan, maka anggota tidak akan puas dan akhirnya anggota akan pindah ke lembaga lain serta perusahaan akan mengalami kerugian.

Peranan karyawan sangat penting untuk menunjang keberhasilan setiap perusahaan, terutama perusahaan yang bergerak di sektor jasa. Karena karyawan memiliki kemampuan untuk mempengaruhi persepsi pembeli,

---

<sup>1</sup>M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-dasar Pemasaran bank Syariah*. (Bandung: Alfabeta, 2010), hal. 106.

karyawan merupakan bagian dari jasa itu sendiri. Sehingga bagi nasabah, karyawan berfungsi sebagai komunikator sekaligus wakil dari citra perusahaan. Kinerja karyawan ditunjukkan melalui kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan, sehingga perusahaan dapat mengevaluasi kualitas layanan karyawan. Kinerja karyawan merupakan sebuah hasil pencapaian baik dari kualitas atau kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam mencapai prestasi kerja yang diharapkan.

Kinerja karyawan yang baik bagi perusahaan yaitu: seorang karyawan harus menjalankan tugas dengan baik, seorang karyawan harus bisa memprioritaskan pekerjaan dan waktu dengan baik, seorang karyawan harus berorientasi pada target, karyawan harus bermotivasi tinggi, sabar dan bekerja keras, seorang karyawan harus bisa menjaga hubungan social.<sup>2</sup> Namun realitanya kinerja karyawan tidak akan bagus tanpa jumlah karyawan yang memadai karena akan mengakibatkan *jobdisk* (tugas/wewenang karyawan) akan rumit atau hancur, jika jumlah karyawan tidak terpenuhi dan akhirnya nasabah tidak merasa puas. Di dalam KSPPS BTM Surya Madinah jumlah karyawannya ada 24 karyawan. Dengan jumlah karyawan dengan kualitas karyawan yang bagus, bisa tidak memenuhi kepuasan nasabah. Adanya gap (kesenjangan antara harapan dengan kenyataan) di sini ini menjadi fokus penelitian yang dimana peneliti ingin mengambil penelitian ini untuk membuktikan.

---

<sup>2</sup>Suryadi Prawirosentono, *Kebijakan Kinerja Karyawan*. (Yogyakarta: BPFE, 1999), hal. 1-2.

KSPPS BTM Surya Madinah menjadi salah satu lembaga keuangan syariah yang dijadikan nasabah untuk melakukan pembiayaan atau transaksi lainnya. Dengan tingkat persaingan antar lembaga keuangan syariah yang semakin ketat serta didukung keunggulan-keunggulan yang dimiliki antar lembaga, mendorong KSPPS BTM Surya Madinah untuk meningkatkan diferensiasi produk, meningkatkan kinerja karyawan agar menciptakan kepercayaan bagi anggotanya, sehingga anggota akan mendapatkan kepuasan dan pada akhirnya anggota akan menjadi loyal.

Berdasarkan uraian tersebut dapat diketahui diferensiasi produk dan kinerja karyawan dapat mempengaruhi kepuasan anggota.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis mengambil judul **“Pengaruh Diferensiasi Produk dan Kinerja Karyawan 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. Masih ada beberapa karyawan yang tidak ramah dalam memberikan pelayanan kepada anggota.
2. Masih ada produk BTM yang tidak diminati oleh anggotanya.
3. Kualitas produk dari koperasi masih rendah, sehingga produknya masih kalah dengan produk-produk badan usaha lainnya.
4. Penampilan yang kurang rapi membuat anggotanya merasa kurang nyaman dengan pelayanan yang diberikan.

## **C. Rumusan Masalah**

1. Apakah diferensiasi produk berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan anggota di KSPPS BTM Surya Madinah kantor Pelayanan Rejotangan?
2. Apakah kinerja karyawan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan anggota di KSPPS BTM Surya Madinah Kantor Pelayanan Rejotangan?
3. Apakah diferensiasi produk dan kinerja karyawan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan anggota di KSPPS BTM Surya Madinah Kantor Pelayanan Rejotangan?

#### **D. Tujuan Penelitian**

1. Menguji signifikansi pengaruh diferensiasi produk terhadap kepuasan anggota di KSPPS KSPPS BTM Surya Madinah Kantor Pelayanan Rejotangan.
2. Menguji signifikansi pengaruh kinerja karyawan terhadap kepuasan anggota di KSPPS BTM Surya Madinah Kantor Pelayanan Rejotangan.
3. Menguji signifikansi pengaruh diferensiasi produk dan kinerja karyawan terhadap kepuasan anggota di KSPPS BTM Surya Madinah Kantor Pelayanan Rejotangan.

#### **E. Kegunaan Penelitian**

##### 1. TEORITIS

Penulis berharap, penelitian ini mampu menambah wawasan serta lebih mengerti dan memahami teori-teori yang didapat selama di bangku kuliah yang mana berhubungan dengan manajemen pemasaran.

##### 2. 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

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan ilmu pengetahuan di bidang teoritis maupun praktis yang berkaitan dengan perkembangan ekonomi di dunia koperasi syariah di Indonesia.

c. Bagi Peneliti Lanjutan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan rujukan untuk peneliti selanjutnya yang akan meneliti dalam bidang perbankan Syariah khususnya mengenai pengaruh diferensiasi produk dan kinerja karyawan terhadap kepuasan nasabah di KSPPS BTM Surya Madinah kantor pelayanan Rejotangan.

## **F. Ruang Lingkup dan Pembatasan Penelitian**

### **1. Ruang Lingkup**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka ruang lingkup dari penelitian ini, peneliti akan menguji hubungan antara diferensiasi dan kinerja karyawan terhadap kepuasan nasabah di KSPPS BTM Surya Madinah kantor pelayanan Rejotangan.

### **2. Pembatasan Penelitian**

Pada penelitian ini dibatasi pada jumlah populasi yang digunakan untuk penelitian yakni pada tahun 2016 dengan jumlah 490 anggota.

## **G. Penegasan Istilah**

### **1. Definisi Operasional**

Definisi konseptual merupakan penarikan batasan yang menjelaskan suatu konsep secara singkat, jelas dan tegas. Definisi konseptual dari penelitian ini adalah:

- a) Diferensiasi produk adalah kegiatan memodifikasi produk agar lebih menarik atau bisa juga diartikan tindakan perusahaan yang mempunyai identifikasi merek dan kesetaraan pelanggan yang digunakan untuk membedakan tawaran perusahaan dengan tawaran pesaing.<sup>3</sup>
- b) Kinerja karyawan adalah keluaran yang dihasilkan oleh fungsi-fungsi atau dimensi pekerjaan atau profesi yang dilaksanakan oleh sumber daya manusia atau pegawai dalam waktu tertentu.<sup>4</sup>
- c) Kepuasan anggota adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan.<sup>5</sup>

### **2. Definisi Konseptual**

Definisi operasional adalah penarikan batasan yang lebih menjelaskan ciri-ciri spesifik yang lebih substantif dari suatu konsep. Supaya konsep dasar mengenai apa yang diteliti menjadi jelas, maka peneliti perlu menjelaskan mengenai definisi operasional variabel yang ada dalam penelitian ini. Terdapat

---

<sup>3</sup>M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-dasar Pemasaran bank Syariah*. (Bandung: Alfabeta, 2010), hal. 106.

<sup>4</sup>Wirawan, *Kepemimpinan Teori, Psikologi, Perilaku Organisasi, Aplikasi dan Penelitian*. (Jakarta:PT Raja Grafindo Persada,2014), hal. 732.

<sup>5</sup>Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran*. Edisi kedua Belas (Jakarta: Indeks, 2007), hal. 177.

tiga kata kunci yang dapat menjelaskan definisi operasional variabel dalam penelitian ini yaitu “diferensiasi produk”, “kinerja karyawan” dan “kepuasan nasabah”. Definisi operasional dari penelitian ini adalah:

a) Diferensiasi produk

Menurut M. Nur Rianto Al Arif, mengemukakan Diferensiasi produk adalah kegiatan memodifikasi produk agar lebih menarik. Diferensiasi ini memerlukan penelitian pasar yang cukup serius karena agar bisa benar-benar berbeda, diperlukan pengetahuan tentang produk pesaing.<sup>6</sup>

b) Kinerja Karyawan

Kinerja menurut, Simamora adalah tingkat dimana karyawan mencapai persyaratan pekerjaan. Dan kinerja menurut As'ad adalah hasil yang dicapai oleh seseorang menurut ukuran yang berlaku untuk pekerjaan yang bersangkutan.<sup>7</sup> Kinerja merupakan sebuah hasil dari sebuah pekerjaan yang dijalankannya.

c) Kepuasan Anggota

Menurut philip Kotler, menyatakan bahwa kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya.

---

<sup>6</sup>M. Taufiq Amir, *Dinamika Pemasaran*. (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2005), hal. 8.

<sup>7</sup>Asri Laksmi Riani, *Manajemen Sumber Daya Manusia Masa Kini*. (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013), hal. 61.

## **H. Sistematika Penulisan**

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

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

Bagian inti yang terdiri dari 6 (enam) bab yang masing-masing terdiri dari beberapa sub bab, yaitu:

BAB I (satu) terdiri dari: Pendahuluan terdiri dari: (a) latar belakang masalah, (b) identifikasi masalah, (c) rumusan masalah, (d) tujuan penelitian, (e) kegunaan penelitian, (f) ruang lingkup dan keterbatasan penelitian, (g) definisi operasional, (h) sistematika penulisan skripsi.

Dari sub bab yang ada di bab I, menjelaskan tentang apa yang akan menjadi latar belakang dari judul yang peneliti ambil. Dari latar belakang tersebut nantinya akan berkaitan dengan isi landasan teori bab II.

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

Dari landasan teori di bab II berisikan tentang hasil penelitian terdahulu yang penulis ambil dari penelitian yang sudah dilakukan. Dimana nantinya bab II akan berkaitan dengan bab III sistematika penulisan.

BAB III (tiga) terdiri dari: Metodologi penelitian terdiri dari: (a) pendekatan dan jenis penelitian, (b) populasi, sampling dan sampel, (c) sumber

data, variabel dan skala pengukuran, (d) teknik pengumpulan data, (e) teknik analisis data.

Dari bab III ini yang nantinya akan menjadi acuan dari metode penelitian di bab IV, semua yang akan dituliskan di bab IV harus melihat dari sistematika penulisan yang ada di bab III.

BAB IV (empat) terdiri dari: Hasil penelitian terdiri dari: (a) deskripsi data obyek penelitian, (b) gambaran umum responden, (c) analisis data.

Dari bab IV ini membahas tentang hasil angket dimana dalam sistem penulisan, penulis melihat dari isi bab III. Dan di bab IV nantinya akan dibahas dengan bab V dengan bahasan hasil penelitian.

BAB V (lima) terdiri dari: Penutup terdiri dari: (a) kesimpulan, (b) lampiran-lampiran, (c) surat pernyataan keaslian tulisan, (d) daftar riwayat hidup.

Dari bab V nantinya berisikan tentang pembahasan rumusan masalah yang penulis bidik dimana di ambil dari isi angket yang peneliti lakukan. Dari pembahasan bab V nantinya akan berkaitan dengan bab VI yang berisikan kesimpulan dari pembahasan yang peneliti lakukan.

BAB VI (enam) terdiri dari: Penutup terdiri dari: kesimpulan hasil pembahasan dan memberi saran berdasarkan hasil penelitian yang dilaksanakan. Berdasarkan hasil penelitian ini berisi daftar rujukan, lampiran dan daftar riwayat hidup penulis.

Dari bab VI ini merupakan kesimpulan dari hasil pembahasan yang ada di bab V, ini merupakan kesimpulan dari semua materi yang peneliti bidik.