

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dengan semakin berkembangnya dunia bisnis lembaga keuangan yang ada di Indonesia, persaingan dalam industri jasa keuangan juga semakin ketat. Hal itu menuntut lembaga keuangan untuk memberikan pelayanan yang prima serta etika kerja karyawan dengan baik. Begitu pula dengan lembaga keuangan syariah yaitu Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah (KSPPS) Al-Madani Tulungagung. Sebagai salah satu badan usaha yang bergerak di bidang jasa yang harus memberikan pelayanan prima dan etika kerja karyawan yang baik agar para anggota memperoleh kepuasan dari pelayanan dan etika kerja karyawan yang diberikan.

Undang-undang Nomor 7 tahun 1992 tentang Perbankan menyebutkan bahwa segala kegiatan dalam bentuk perhimpunan dana masyarakat dalam bentuk tabungan dan restribusi dalam bentuk kredit harus berbentuk LPSM (Lembaga pengembangan Swadaya masyarakat yang memanyungi KSM BMT).

Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah (KSPPS) Al-Madani Tulungagung merupakan lembaga non bank yang beroperasi dengan sistem syariah. Ciri khas dari Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah (KSPPS) Al-Madani Tulungagung adalah memadukan antara layanan sosial dengan layanan komersial serta menerapkan sistem pembiayaan yang sangat sesuai dengan kebutuhan para pelaku usaha mikro kecil.

Pelayanan prima dan etika kerja karyawan merupakan salah satu faktor yang dapat mendukung dan mempengaruhi kepuasan anggota. Pelayanan prima, upaya memberikan layanan terbaik. Kata “layanan prima” atau layanan istimewa “ *Excellent*

*Service*¹ yang secara harfiah berarti pelayanan yang terbaik sesuai dengan standart pelayanan yang berlaku atau dimiliki oleh instansi yang memberikan pelayan. Apabila instansi tersebut belum memiliki standart pelayanan, maka pelayanan terbaik atau menjadi prima apabila mampu memuaskan pihak yang dilayani (pelanggan). Jadi pelayanan prima dalam hal ini sesuai dengan harapan pelanggan.

Dalam memberikan pelayanan yang prima sebagai usaha untuk mencapai kepuasan dan loyalitas anggota, pihak produsen jasa dapat berpedoman pada pelayanan prima (*service excellence*). Adapun unsur pokok pelayanan prima menurut Tjiptono “Pelayanan prima (*service excellence*) terdiri dari 4 unsur pokok, antara lain:

- (1) kecepatan,
- (2) ketepatan,
- (3) keramahan,
- (4) kenyamanan.²

Nilai-nilai etika harus diletakkan sebagai landasan atau dasar pertimbangan dalam setiap tingkah laku manusia termasuk kegiatan di bidang keilmuan.

1. Ilmu tentang apa yang baik dan apa yang buruk dan tentang hak dan kewajiban moral (akhlak).
2. Kumpulan asas atau nilai yang berkenaan dengan akhlak.
3. Nilai mengenai benar dan salah yang dianut suatu golongan/ masyarakat.

Pelayanan prima dan etika kerja karyawan sangat penting dilakukan pada sektor lembaga keuangan khususnya koperasi syariah yaitu Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah (KSPPS) Al-Madani Tulungagung. Pelayanan prima dan etika

¹ Atep Adya Barata, *Dasar-dasar Pelayanan Prima*, (Gramedia, Jakarta:2010) Hal, 25

²Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran, edisi revisi*, cetakan keempat (Andi, Yogyakarta:2002), hal 94

kerja karyawan merupakan perilaku koperasi syariah yaitu Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah (KSPPS) Al-Madani Tulungagung dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan demi tercapainya kepuasan anggota.

Kepuasan oleh Kotler didefinisikan sebagai perasaan senang/kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antarpersepsi/kesannya terhadap kinerja (hasil) suatu produk yang diharapkan. Dengan memberikan produk yang mutunya lebih baik, harganya lebih murah, penyerahan produk yang lebih cepat dan pelayanan yang lebih baik dari pada parapesaingnya.³ Maka hal tersebut dapat dijadikan sebagai tolok ukur untuk meningkatkan kepercayaan anggota kepada koperasi syariah dalam pelayanan anggota sebagai usaha untuk mencapai kepuasan dan loyalitas anggota.

Kepuasan didefinisikan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dengan harapannya. Dengan demikian apabila dikaitkan dengan pelanggan, maka pelanggan akan merasakan hal-hal sebagai berikut:

- a. Kalau kinerja dibawah harapan, pelanggan akan kecewa;
- b. Kalau kinerja sesuai harapan, pelanggan akan puas;
- c. Kalau kinerja melebihi harapan, pelanggan akan sangat puas.

Bagi perusahaan yang bergerak di bidang jasa keuangan syariah, memuaskan anggota adalah hal pokok yang tidak boleh diabaikan, dimana kepuasan anggota merupakan aspek strategis dalam memenangkan persaingan mempertahankan citra perusahaan di masyarakat luas. Kepuasan pelanggan ditentukan oleh kualitas pelayanan dan etika yang dikehendaki pelanggan, sehingga jaminan kualitas menjadi kualitas utama bagi suatu perusahaan. Untuk kepuasan pelanggan terhadap layanan,

³Kotler, Philip, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta: Indeks, 2005), H.70.

ada dua hal pokok yang saling berkaitan erat yaitu harapan pelanggan terhadap kualitas pelayanan dan persepsi konsumen terhadap kualitas layanan. Pelanggan selalu menilai suatu layanan yang diterima dibandingkan dengan apa yang diharapkan atau diinginkan.

Dari berbagai faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan anggota yang ada di Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah (KSPPS) Al-Madani Tulungagung juga sama dengan lembaga keuangan syariah yang lain yakni terdapat faktor yang bisa mempengaruhi kepuasan anggota seperti halnya pengaruh pelayanan prima dan etika kerja karyawan, dari data di atas bisa disimpulkan bahwa faktor pelayanan prima dan etika kerja karyawan mampu mempengaruhi jumlah anggotadengan melihat meningkatnya jumlah anggota dari tahun ke tahun.

Berdasarkan latar belakang tersebut, dapat diketahui bahwa pelayanan prima dan etika kerja karyawan dapat mempengaruhi kepuasan anggota. Dalam jangka panjang kepuasan pelanggan dapat dijadikan tujuan utama bagi perencanaan strategi pemasaran di koperasi syariah. Berdasarkan uraian di atas, peneliti ingin meneliti tentang pelayanan prima dan etika kerja karyawan yang dimiliki Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah (KSPPS) Al-Madani Tulungagung. Oleh karena itu, peneliti menyusun penelitian yang berjudul **pengaruh pelayanan prima dan etika kerja karyawan terhadap kepuasan anggota di Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah (KSPPS) Al-Madani Tulungagung.**

B. Identifikasi Masalah

Masalah mengenai kepuasan dalam anggota di Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah (KSPPS) Al-Madani Tulungagung itu dapat terjadi oleh karena berbagai pengaruh sebab dalam hal ini pelayanan prima dan etika kerja

karyawan. Dalam hal ini pelayanan prima dan etika kerja karyawan bagaimana implementasinya khususnya mengenai anggota yang berada di koperasi. Oleh sebab itu, akan dikumpulkan alternatif-alternatif sebab terjadinya masalah yang pada gilirannya nanti akan diteliti sesuai dengan batasan kemampuan peneliti.

C. Rumusan Masalah

Dari latar belakang masalah di atas maka penulis merumuskan masalah dari “pengaruh pelayanan prima dan etika kerja karyawan terhadap kepuasan anggota di Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah (KSPPS) Al-Madani Tulungagung” adalah sebagai berikut:

1. Apakah pelayanan prima berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota di Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah (KSPPS) Al-Madani Tulungagung?
2. Apakah etika kerja karyawan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota di Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah (KSPPS) Al-Madani Tulungagung?
3. Apakah pelayanan prima dan etika kerja karyawan sama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota di Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah (KSPPS) Al-Madani Tulungagung?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada rumusan masalah tersebut di atas maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisis pengaruh pelayanan prima terhadap kepuasan anggota di Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah (KSPPS) Al-Madani Tulungagung.
2. Untuk menganalisis pengaruh etika karyawan terhadap kepuasan anggota di Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah (KSPPS) Al-Madani Tulungagung.
3. Untuk menganalisis pengaruh pelayanan prima dan etika kerja karyawan secara bersama-sama terhadap kepuasan anggota di Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah (KSPPS) Al-Madani Tulungagung.

E. Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan bermanfaat untuk memantapkan pemahaman peneliti sehingga tidak hanya sebatas teori saja akan tetapi juga dapat melihat langsung praktik dalam lembaga keuangan syariah, selain itu agar dapat mengetahui bagaimana metode pelayanan prima dan etika kerja karyawan yang diterapkan dalam Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah (KSPPS) Al-Madani Tulungagung dan bagaimana karakteristik kepuasan anggota yang ada di dalam koperasi syariah yaitu Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah (KSPPS) Al-Madani Tulungagung.

1. Kegunaan Teoretis

Akan memberikan kontribusi keilmuan khususnya lembaga keuangan terkait dengan metode pengawasan yang diterapkan di Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah (KSPPS) Al-Madani Tulungagung dan serta tentang pelayanan di lembaga koperasi syariah.

2. Kegunaan Praktis

- a. Bagi mahasiswa, berguna untuk menambah wawasan keilmuan dan mengetahui secara langsung praktek yang diterapkan di koperasi syariah

tidak hanya memahami secara teori saja. Serta mengetahui cara kerja yang profesional untuk bekal ketika terjun langsung kedalam dunia kerja yang sesungguhnya.

- b. Bagi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, berguna sebagai salah satu media penyerapan informasi yang bermanfaat untuk penyesuaian kurikulum dengan perkembangan kebutuhan dilapangan dan sebagai media sosialisasi untuk penyebarluasan informasi kepada masyarakat.
- c. Bagi lembaga keuangan syariah yaitu di Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah (KSPPS) Al-Madani Tulungagung berguna sebagai pedoman atau acuan dalam pengambilan keputusan dan kebijakan koperasi syariah terkait pengembangan kualitas pelayanan prima dan etika kerja yang diterapkan agar bisa berkembang menjadi yang lebih baik.
- d. Bagi peneliti lanjutan sebagai sarana untuk menambah pengetahuan dan sebagai referensi atau daftar rujukan.

F. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian

Dalam penelitian ini peneliti hanya membatasi dalam ruang lingkup sebagai berikut :

1. Ruang lingkup penelitian ini terkait dengan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan anggota, akan tetapi pada penelitian ini hanya mengambil dalam ruang lingkup pengaruh pelayanan prima dan etika kerja karyawan terhadap kepuasan anggota di Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah (KSPPS) Al-Madani Tulungagung.
2. Batasan Penelitian

- a) Faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan anggota dalam melakukan pelayanan, akan tetapi pada penelitian ini berfokus pada pengaruh pelayanan prima dan etika kerjakaryawan dalam melayani anggota.
- b) Subyek pada penelitian ini adalah pegawai dan anggota yang melakukan pembiayaan di Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah (KSPPS) Al-Madani Tulungagung.
- c) Lokasi atau obyek penelitian yakni di Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah (KSPPS) Al-Madani Tulungagung.
- d) Penelitian ini hanya menguji apakah pelayanan prima dan etika kerja karyawan berpengaruh pada kepuasan anggota di Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah (KSPPS) Al-Madani Tulungagung.

G. Penegasan Istilah

1. Definisi Konseptual

Pada penelitian ini obyek yang diteliti terdiri dari 3 variabel, yaitu :

a. Pelayanan Prima

Menurut kamus besar bahasa Indonesia pengertian melayani adalah membantu menyiapkan apa yang diperlukan seseorang. Pengertian pelayanan adalah usaha melayani kebutuhan orang lain.⁴Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki.

Pelayanan anggota adalah rangkaian kegiatan sikap dan perilaku petugas koperasi syariah dalam menerima kehadiran atau berkomunikasi dengan

⁴Tim Penyusun Kamus Pusat Bahasa, *Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi III*, Jakarta: Pusat Bahasa, 2008, h 206

anggota secara langsung maupun tidak langsung. Dapat disimpulkan dari pengertian diatas sebagai berikut:⁵ adanya rangkaian kegiatan sikap dan perilaku petugas koperasi syariah, adanya komunikasi dengan anggota, dan bertujuan untuk membantu menolong dan menyenangkan konsumen atau memenuhi kebutuhan dan keinginan anggota.

b. Etika Kerja Karyawan

Etika berasal dari dua kata Yunani yang hampir sama bunyinya, namun berbeda artinya. Pertama berasal dari kata *ethos* yang berarti kebiasaan atau adat, sedangkan yang kedua dari kata *ethos*, yang artinya perasaan batin atau kecenderungan batin yang mendorong manusia dalam perilakunya.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, etika dijelaskan dengan membedakan tiga arti sebagai berikut.

1. Ilmu tentang apa yang baik dan apa yang buruk dan tentang hak dan kewajiban moral (akhlak).
2. Kumpulan asas atau nilai yang berkenaan dengan akhlak.
3. Nilai mengenai benar dan salah yang dianut suatu golongan/masyarakat.⁶

Nilai-nilai etika harus diletakkan sebagai landasan atau dasar pertimbangan dalam setiap tingkah laku manusia termasuk kegiatan di bidang keilmuan. Sedangkan Bankir adalah seseorang yang bekerja di bank

⁵Herry Achmad Buchory dan Djaslim Saladin, *Dasar-dasar Pemasaran Bank*, (Bandung:Linda Karya, 2006), h. 108

⁶Departemen P dan K, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta:Balai Pustaka, 1988) hal 849

dan sedang/ pernah berkecimpung dalam bidang teknis operasional dan non operasional perbankan.

Menjadi bankir yang professional memerlukan beberapa persyaratan, diantaranya adalah:

1. Memiliki keterampilan dan pengetahuan.
2. Mampu menerima tekanan dari pihak manapun tanpa mengurangi kinerjanya.
3. Memiliki inisiatif dan aktif dalam pencapaian tujuan serta tidak bersikap menunggu.
4. Memiliki *job motivation* yang tinggi.
5. Memiliki jiwa kepemimpinan (*leadership ability*).
6. Mempunyai *sales ability*.
7. Memiliki kemampuan untuk: menyusun rencana, mengorganisasikan, menetapkan prosedur kerja dan mengendalikan tugas pekerjaan agar menuju kearah pencapaian tujuan bank.

c. Kepuasan Anggota

Kepuasan anggota adalah respon emosional setelah melalui serangkaian evaluasi yang sebagian bersifat rasional dan emosional. Mereka bersifat rasional saat memperhatikan fitur-fitur yang dapat di tawarkan. Kepuasan anggota menunjukkan terpenuhinya harapan konsumen dengan kinerja yang di berikan perusahaan.⁷ Secara umum kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan

⁷ Istijanto, *Aplikasi Praktis Riset Pemasaran*, (Gramedia, Jakarta:2010), Hal. 186

antara kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (hasil) yang diharapkan.⁸

Definisi yang dominan dan banyak diacu dalam literatur pemasaran adalah definisi yang didasarkan pada *disconfirmation paradigm* yang merumuskan kepuasan pelanggan sebagai evaluasi pasca pembelian dimana persepsi terhadap kinerja dari alternatif produk atau jasa yang dipilih memenuhi atau melebihi harapan, maka yang terjadi adalah kepuasan.⁹ Bagi perusahaan yang berfokus kepada pelanggan, kepuasan pelanggan adalah sasaran dan sekaligus alat pemasaran.¹ Sedangkan pendapat lain mendefinisikan kepuasan konsumen adalah proses seorang pelanggan dalam membuat keputusan membeli, juga untuk menggunakan dan membuang barang-barang dan jasa yang dibelinya juga termasuk faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan pembelian dan penggunaan produk.¹

2. Definisi Operasional

Pengaruh pelayanan prima dan etika kerja karyawan terhadap kepuasan anggota pada Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah (KSPPS) Al-Madani Tulungagung. Analisis dilakukan dengan tujuan agar dapat mengetahui pengaruh dalam kepuasan anggota, dengan melakukan analisa faktor-faktor yang dapat mempengaruhinya.

⁸ *Ibid.*, Kotler, Philip., h.70.

⁹ Santoso, Singgih, dan Tjiptono, Fandy, "*Riset Pemasaran : Konsep dan Aplikasi dengan SPSS*", (Jakarta: Elex Media Komputindo, 2001), h.4.

¹ *Ibid.*, h.72

¹ Lamb, Charles., Joseph Hair, et al. "*Marketing*", (Jakarta: Salemba Empat, 2000), h.88.

H. Sistemetika Pembahasan Skripsi

Untuk mempermudah dalam memperoleh data gambaran secara menyeluruh dalam memahami pembahasan skripsi, maka penulis sajikan secara ringkas sistematis pembahasan sebagai berikut:

a) Bagian Awal

Terdiri dari Halaman Sampul Depan, Halaman Judul, Halaman Persetujuan, Halaman Pengesahan, Motto, Halaman Persembahan, Kata Pengantar, Daftar Isi, Daftar Tabel, Daftar Gambar, Daftar Lampiran, dan Abstrak.

b) Bagian Utama

Bagian ini terdiri dari lima bab yaitu:

BAB I Pendahuluan, kemudian diuraikan menjadi beberapa sub bab yang meliputi: latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, hipotesis penelitian, kegunaan penelitian, keterbatasan penelitian, definisi operasional dan sistematika penulisan skripsi.

BAB II Landasan Teori yang membahas semua variabel yang didasarkan pada teori dan kajian penelitian terdahulu.

BAB III Metodologi Penelitian yang mencakup beberapa sub bab yaitu jenis penelitian, populasi, sampling dan sampel penelitian, sumber data, variabel dan skala pengukurannya, teknik pengumpulan data dan analisis data.

BAB IV Laporan Hasil Penelitian, terdiri dari hasil penelitian dan pembahasan.

BAB V Penutup, terdiri dari kesimpulan dan saran.

c) Bagian Akhir

Terdiri dari Daftar Pustaka, Lampiran–lampiran, Surat Pernyataan Keaslian Skripsi dan Daftar Riwayat Hidup.