

BAB I

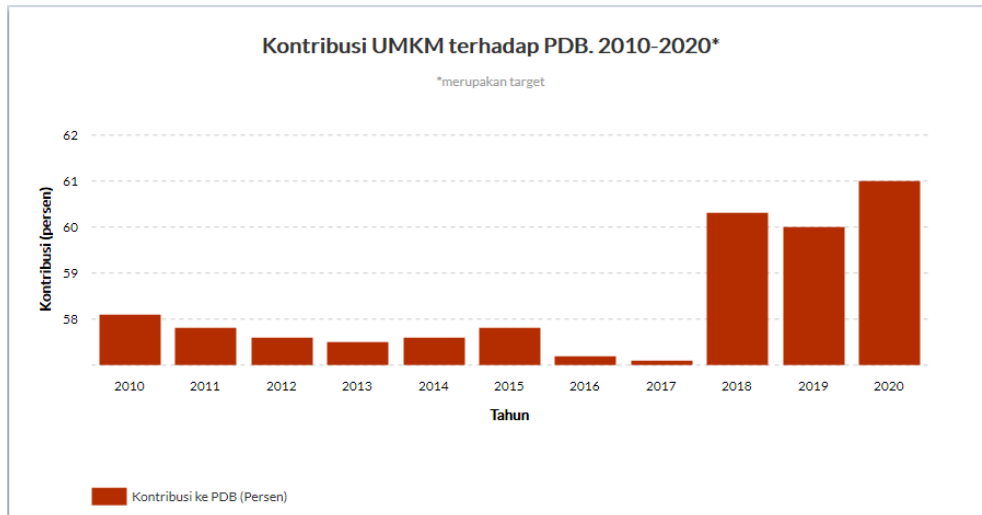
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Peran Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) sangatlah berpengaruh untuk pertumbuhan ekonomi di suatu negara. Adanya UMKM yang tersebar luas menandakan perekonomian di suatu wilayah tersebut mandiri atau makmur, dan adanya UMKM yang menjamur bisa menjadi pertanda bahwa jumlah pengangguran yang sedikit di suatu wilayah, karena masyarakat sudah bisa membuka lapangan pekerjaan untuk orang lain disekitarnya.

UMKM merupakan salah satu jenis usaha kecil yang sangat berperan dalam peningkatan dan pertumbuhan perekonomian masyarakat. Karena keberadaan UMKM mampu bertahan dalam situasi apapun untuk tercapainya kesejahteraan masyarakat. Ketangguhan UMKM terbukti saat terjadi krisis moneter tahun 1998 banyak usaha-usaha besar yang berjatuh namun UMKM tetap bertahan dan bahkan bertambah jumlahnya.

Tetapi jika diamati kinerja UMKM di Indonesia masih relatif rendah dibandingkan negara-negara ASEAN dengan tingkat pembangunan yang relatif sama, terutama dari segi produktivitas, kontribusi terhadap ekspor, partisipasi dalam jaringan produksi global dan regional serta kontribusi terhadap nilai tambah. Kualitas sumber daya manusia UMKM Indonesia merupakan salah satu faktor yang menghambat kinerja UMKM tersebut. Berdasarkan analisa data sekunder dan juga hasil diskusi dengan pelaku usaha yang dilakukan oleh pihak Bank Indonesia, dapat ditarik kesimpulan bahwa produktivitas tenaga kerja UMKM masih rendah. Demikian juga tingkat inovasi dalam perusahaan (Bank Indonesia, 2016). Akan tetapi perkembangan UMKM di Indonesia terus meningkat, terbukti dengan data berikut ini:



Gambar 1.1

Kontribusi UMKM terhadap PDB Indonesia

(Sumber: Kementerian Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah, 2010-2020)

Pada bulan Juli 2020 Kementerian Koperasi dan UKM melansir bahwa jumlah UMKM yang berada di Indonesia mencapai 64.000.000 unit usaha atau 99% dari total unit usaha di dalam negeri. Dan menurut data di atas menyatakan bahwa kontribusi UMKM terhadap PDB nasional adalah sekitar 61%. Jumlah tersebut meningkat 1,67 persen dibandingkan tahun sebelumnya. Selain itu, adanya UMKM berhasil mempekerjakan sebanyak 116.978.631 orang atau mencapai 97% dari total tenaga kerja Indonesia (UMKM dan Unit Besar) (<https://databoks.katadata.co.id>).

Dengan data tersebut terbukti bahwa Indonesia memiliki pertumbuhan Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) yang bagus. Dengan perkembangan UMKM yang terus berkembang akan meningkatkan pendapatan di suatu negara tersebut. Oleh karena itu peran pemerintah sangat diperlukan dalam mendorong keberhasilan UMKM dalam memperoleh akses memperluas jaringannya.

Akan tetapi pada praktiknya UMKM ternyata bukan sektor usaha yang bebas masalah. Dalam perkembangannya, sektor ini justru menghadapi banyak masalah yang perlu perhatian dan penanganan serius. Antara lain masalah

permodalan yang disebabkan sulitnya memiliki akses dari lembaga keuangan karena keterbatasan jaminan (*collateral*), kurangnya akses informasi pasar yang merupakan kendala dalam hal pemasaran. Sehingga berakibat rendahnya orientasi pasar dan lemahnya daya saing di tingkat global.

Menteri koperasi dan UKM Teten Masduki mengatakan banyaknya pelaku UMKM yang *unbankable* sulit mendapatkan stimulus berupa keringanan bunga dan penundaan kredit. "*Kami meyakini seperti yang telah disampaikan oleh lembaga Semeru (lembaga yang fokus pada penelitian sosial dan ekonomi), kemungkinan ada 20 juta UMKM yang belum terhubung ke perbankan dan lembaga pembiayaan formal lainnya*" ujarnya dalam diskusi virtual, Selasa (23/6) (<https://bit.ly/3qFzuy0>).

Anggota Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Provinsi Jawa Barat Husin, dalam program Reses II 2019-2020 juga mengatakan, "*Pelaku UMKM di Cirebon saat ini mengalami kondisi yang terombang-ambing karena terkendala masalah modal dan pembinaan. Yang mereka harapkan adalah permodalan, pembinaan, management, yang mana masyarakat kita pada hari ini kurang memanfaatkan itu dengan baik*", ujar Husin disela jaring aspirasi masyarakat di Desa Kebon Turi, Kabupaten Cirebon, Kamis (5/3/2020). Terlebih kata Husin, mayoritas para pelaku usaha terjebak dengan kondisi modal yang berujung dengan terlilit persoalan bank keliling (<https://www.inilahkoran.com>). Berdasarkan masalah UMKM tersebut juga pertumbuhan ekonomi Kabupaten Cirebon pada tahun 2019 mengalami perlambatan sebesar 4,86% dan pada tahun 2020 juga berlanjut mengalami penurunan laju pertumbuhan sebesar -1,08% (BPS, 2021).

Disinilah peran lembaga keuangan bank dibutuhkan sebagai suatu lembaga *intermediary* (perantara) antara pihak yang memiliki dana kepada pihak yang membutuhkan dana. Lembaga keuangan di Indonesia terdiri dari lembaga keuangan konvensional dan lembaga keuangan syariah. Kedua lembaga keuangan ini ada berdampingan di tengah-tengah masyarakat, dan peran masyarakatlah yang menentukan perkembangan dari lembaga tersebut. Lembaga keuangan sangat dibutuhkan di dalam suatu negara, karena dengan

adanya lembaga keuangan maka perputaran uang bisa terjadi di tengah-tengah masyarakat.

financial inclusion menurut *World Bank*, 2008 dan *European Commission* 2008 adalah sebagai suatu kegiatan menyeluruh yang bertujuan untuk menghilangkan segala bentuk hambatan, entah itu dalam bentuk harga ataupun *non* harga terhadap akses masyarakat dalam menggunakan atau memanfaatkan layanan jasa keuangan. Agar mewujudkan *financial inclusion* tentunya diperlukan sebuah lembaga keuangan yang langsung bersentuhan dengan masyarakat terutama pelaku UMKM. Salah satu lembaga keuangan mikro berbasis syariah yang sudah banyak dikenal masyarakat adalah Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah (KSPPS). KSPPS memiliki kelebihan dibandingkan dengan lembaga lainnya. Selain prinsip-prinsip syariah yang menjadi basis fundamentalnya, operasional KSPPS dilakukan dengan cara pendampingan kepada para anggotanya sehingga model pendekatan ini memunculkan sebuah tingkat kepercayaan yang sangat tinggi kepada para anggotanya.

Secara konsep KSPPS merupakan lembaga yang eksistensinya sangat dibutuhkan masyarakat UKM akan tetapi di bidang operasional masih memiliki banyak kelemahan, seperti tidak bisanya KSPPS memberikan pembiayaan karena terhalang jarak yang jauh dengan orang yang akan diberikan pembiayaan. Problem tersebut harus dapat diatasi dengan baik agar mampu mewujudkan terciptanya citra positif KSPPS sebagai LKMS yang bersih dan dipercaya masyarakat. Sebuah KSPPS harus memenuhi kriteria layaknya sebuah lembaga pengelola uang masyarakat tentunya harus kredibel dan dapat dipercaya masyarakat. (Rosa, Agus, & Abdilla, 2019, p. 588)

Menurut data dari Dinas Koperasi dan UMKM Kabupaten Cirebon terdapat 20.926 UMKM dan ada 279 koperasi serta ada 21 BMT yang terdaftar dan tersebar di Kabupaten Cirebon (<http://simkop.cirebonkab.go.id>). Hal ini menandakan bahwa persaingan antar BMT ataupun KSPPS sangat ketat sehingga harus ada strategi pemasaran, kualitas layanan atau produk dan citra perusahaan yang baik agar dapat bersaing.

KSPPS AIMS bukan satu-satunya lembaga keuangan *nonbank* yang berada di Arjawinangun, KSPPS AIMS yang berdiri tahun 1998 dan BMT Al-Falah yang berdiri pada tahun 1995 mengalami persaingan yang ketat karena sama-sama mempunyai reputasi, tetapi walaupun KSPPS AIMS tergolong baru jika dibandingkan dengan lembaga keuangan *nonbank* lain, ternyata KSPPS AIMS bisa berkembang pesat, ditandai dengan KSPPS AIMS sudah memegang predikat koperasi simpan pinjam yang sehat di Jawa Barat pada tahun 2018 dan disandingkan dengan koperasi simpan pinjam konvensional juga. Hal ini pasti tidak lepas dari kualitas pelayanan dan SDM yang tanggap di KSPPS AIMS, penghargaan tersebut di kemukakan oleh Dr. H. Dudi Sudrajat Abdurachim, MT (Kepala Dinas Koperasi dan Usaha Kecil Provinsi Jawa Barat) dalam program membangun koperasi yang sehat di Jawa barat. (https://www.youtube.com/watch?v=lkww_0UApGQ&t=5s)

KSPPS Al-Ishlah Mitra Sejahtera KCP Arjawinangun di mata masyarakat adalah salah satu lembaga keuangan yang berbasis Syariah dan mampu memberikan tambahan modal bagi pengusaha. KSPPS AIMS di kenal dengan KSPPS terakreditasi A dan di tengah masyarakat sekitar, KSPPS Al-Ishlah Mitra Sejahtera KCP Arjawinangun dikenal karena sering mengadakan kegiatan yang melibatkan masyarakat. KSPPS Al-Ishlah Mitra Sejahtera KCP Arjawinangun sering membagikan sembako, mengadakan pengajian dan mengadakan acara-acara sosial, dengan salah satu layanan KSPPS Al-Ishlah Mitra Sejahtera KCP Arjawinangun yang menerapkan sistem jemput bola juga menjadikan KSPPS Al-Ishlah Mitra Sejahtera KCP Arjawinangun dekat dengan masyarakat dan menghasikan jalinan emosional yang kuat dengan masyarakat. Sudah adanya citra KSPPS Al-Ishlah Mitra Sejahtera KCP Arjawinangun di tengah masyarakat adalah tercermin dengan pernyataan dari Pak Asep selaku pimpinan KSPPS Al-Ishlah Mitra Sejahtera KCP Arjawinangun yang menyatakan bahwa 70% pedagang di pasar Arjawinangun sudah menjadi anggota KSPPS Al-Ishlah Mitra Sejahtera KCP Arjawinangun, hal ini juga menjadi gambaran bahwa KSPPS AIMS Arjawinangun di mata masyarakat persepsinya baik sehingga masyarakat bisa percaya menjadi anggota di KSPPS AIMS Arjawinangun. Akan tetapi kekurangan dalam KSPPS Al-Ishlah Mitra

Sejahtera KCP Arjawinangun adalah terkendala dengan operasional lembaga, dimana jika lokasi pengaju pembiayaan tempatnya jauh dari KSPPS maka cenderung tidak bisa di proses, dan itu bisa saja membuat citra perusahaan jelek karena belum bisa melayani masyarakat secara maksimal.

Kualitas layanan yang di miliki oleh KSPPS AIMS juga sudah merabab ke digital yaitu dengan adanya BMT *Mobile* yang mana hal tersebut menunjukkan bahwa walaupun KSPPS AIMS lebih muda dari lembaga keuangan *nonbank* yang lain, tetapi kualitas pelayanan untuk memudahkan mitranya sudah lebih dulu maju, dimana jika kualitas layanan baik maka akan berbanding lurus dengan kepuasan. Dengan adanya kemajuan dalam kualitas pelayanan di KSPPS AIMS seperti adanya BMT *Mobile* merupakan bentuk respon dari lembaga untuk memudahkan aktivitas pelayanan, tetapi sayangnya masih ada pengguna layanan yang kesusahan atau menunjukkan ketidak puasanya dalam menggunakan layanan BMT *Mobile*, hal ini terlihat dari ulasan pada aplikasi BMT *mobile* di *Play Store* yang merasa tidak puas ada 15 dari 59 ulasan, seperti salah satu ulasan yang mengeluh bahwa sangat lama untuk masuknya dana jika akan melakukan transaksi transfer ke LKM lain lewat aplikasi, hal ini menandakan bahwa walaupun kualitas layanan sudah mulai di tingkatkan tetapi masih ada mitra yang merasa kurang puas.

Dengan pemaparan di atas maka selanjutnya penulis akan melakukan penelitian dalam bentuk skripsi yang diberi judul, **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan UMKM Melakukan Pembiayaan Di KSPPS Al-Ishlah Mitra Sejahtera KCP Arjawinangun”**.

B. Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah pada penelitian ini di dapatkan dari fenomena-fenomena yang di temukan, berikut adalah identifikasi masalah dalam penelitian ini:

1. Masih adanya 20 juta UMKM yang belum terhubung ke perbankan dan lembaga pembiayaan formal.

2. Banyaknya UMKM di Kabupaten Cirebon membutuhkan sentuhan modal, dan karena kekurangan modal tersebut UMKM di Kabupaten Cirebon ada beberapa yang tergopoh-gopoh atau bahkan gulung tikar.
3. Mayoritas UMKM di Kabupaten Cirebon terlebih daerah pasar terjebak dengan kondisi modal, yang berujung terlilitnya pengusaha dengan bank keliling atau rentenir. Dan permasalahan modal tersebut mengakibatkan pertumbuhan ekonomi di Kabupaten Cirebon yang mengalami perlambatan pada tahun 2020 yaitu mengalami penurunan sebesar -1,08 % dari tahun 2019 dimana yang tadinya perekonomian kabupaten Cirebon sebesar 4,86% menjadi 3,78%.
4. KSPPS AIMS adalah salah satu lembaga keuangan *nonbank* yang bisa dibidang muda jika di dibandingkan dengan BMT lain yang berada di Arjawinangun, tetapi perkembangan KSPPS AIMS KCP Arjawinangun cukup pesat yaitu ditandai dari wawancara dengan pimpinan KSPPS AIMS KCP Arjawinangun bahwa 70% pedagang di Arjawinangun adalah anggota dari KSPPS Al-Ishlah Mitra Sejahtera KCP Arjawinangun. Akan tetapi, sayangnya KSPPS AIMS KCP Arjawinangun ini terkendala operasional, dimana jika pemohon pembiayaan lokasinya jauh dengan KSPPS AIMS maka proses pembiayaan bisa di tolak, hal ini bisa mencoreng citra perusahaan dan bisa menjadikan kualitas pelayanan kurang baik karena KSPPS tidak bisa memenuhi kebutuhan masyarakat.

C. Rumusan Masalah

Dalam sebuah penelitian harus ada rumusan masalah dan pada penelitian ini terdapat tiga rumusan masalah, diantaranya yaitu:

1. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan UMKM dalam melakukan pembiayaan pada KSPPS Al-Ishlah Mitra Sejahtera KCP arjawinangun?
2. Bagaimana pengaruh citra perusahaan terhadap kepuasan UMKM dalam melakukan pembiayaan pada KSPPS Al-Ishlah Mitra Sejahtera KCP arjawinangun?

3. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan dan citra perusahaan terhadap kepuasan UMKM dalam melakukan pembiayaan pada KSPPS Al-Ishlah Mitra Sejahtera KCP arjawinangun?

D. Batasan Masalah

Untuk memudahkan suatu penelitian maka perlu adanya pembatasan masalah. Dan karena yang menjadi faktor kepuasan UMKM untuk menggunakan pembiayaan sangat banyak, maka penelitian ini hanya menggunakan faktor kualitas pelayanan dan citra perusahaan, serta penelitian ini berfokus pada UMKM yang menjadi anggota pembiayaan di KSPPS Al-Ishlah Mitra Sejahtera KCP Arjawinangun saja.

E. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan UMKM dalam melakukan pembiayaan pada KSPPS Al-Ishlah Mitra Sejahtera KCP arjawinangun.
2. Untuk mengetahui pengaruh citra perusahaan terhadap kepuasan UMKM dalam melakukan pembiayaan pada KSPPS Al-Ishlah Mitra Sejahtera KCP arjawinangun.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan citra perusahaan terhadap kepuasan UMKM dalam melakukan pembiayaan pada KSPPS Al-Ishlah Mitra Sejahtera KCP arjawinangun.

F. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Ilmiah

Penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi pengembangan ilmu tentang manajemen, khususnya manajemen pemasaran dan pengembangan bisnis.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat berguna dalam suatu pengetahuan praktis, tentang meningkatkan UMKM untuk menggunakan pembiayaan pada KSPPS Al-Ishlah Mitra Sejahtera KCP arjawinangun.

3. Manfaat Akademis

Sebagai perwujudan Tri Dharma Perguruan Tinggi di IAIN Syekh Nurjati Cirebon, Khususnya program studi Perbankan Syariah di Fakultas Syari'ah dan Ekonomi Islam, sebagai sumbangan pikiran bagi pengembangan ilmu pengetahuan maupun bahan kebijakan institusi dalam menghadapi studi pengetahuan dan teknologi.

G. Sistematika Penulisan

Dalam penelitian ini terdiri atas lima bab yang masing-masing bab dibagi dalam beberapa sub bab. Agar pembahasan dalam penelitian ini tidak keluar dari pokok pikiran dan sistematis dalam pembahasan, maka penulis menggunakan sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB I tentang pendahuluan yang membahas mengenai latar belakang masalah, identifikasi masalah, pembatasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II tentang landasan teori yang membahas teori-teori mengenai konsep atau variabel-variabel yang relevan dalam penelitian, yang digunakan untuk menganalisis masalah yang akan dibahas dalam tugas akhir ini, serta sebagai kerangka acuan dalam penulisan dalam BAB IV mengenai hasil penelitian dan pembahasan, selain itu ada penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, dan hipotesis penelitian

BAB III tentang metode penelitian yang membahas metodologi yang digunakan dalam penelitian meliputi tempat dan waktu penelitian, pendekatan dan jenis penelitian, populasi dan teknik pengambilan sampel, definisi operasional variabel, instrumen variabel, jenis data, sumber data, teknik pengumpulan data, dan teknik analisis data.

BAB IV tentang hasil dan pembahasan yang isinya membahas mengenai gambaran umum lokasi, hasil penelitian dan analisis data.

BAB V tentang penutup yang membahas mengenai kesimpulan dan saran. Kesimpulan merupakan uraian jawaban atas pertanyaan-pertanyaan yang diajukan dalam rumusan masalah, setelah melalui analisis pada bab sebelumnya. Sementara itu, sub bab saran berisi rekomendasi dari penulis mengenai permasalahan yang diteliti sesuai hasil kesimpulan yang diperoleh.

