

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Di Era Globalisasi saat ini, perusahaan dituntut untuk senantiasa meningkatkan pelayanan secara profesional yang sesuai dengan bidangnya masing-masing. Perusahaan yang bekerja dengan baik akan senantiasa memperhatikan keberlangsungan usahanya. Salah satunya dengan cara mengadakan perbaikan terus menerus dengan tujuan memuaskan konsumen ataupun pelanggannya. Hal tersebut dilakukan untuk mempertahankan konsumen yang telah ada agar tetap loyal maupun menarik konsumen baru. Lembaga keuangan bukanlah sebuah pabrik atau produsen yang menghasilkan sendiri uang dan kemudian membagikan atau meminjamkan kepada pihak-pihak yang membutuhkan. Tetapi lembaga keuangan merupakan lembaga yang menjual jasa kepada nasabahnya, sehingga hal ini lebih sulit di evaluasi karena jasa diberikan selama proses interaksi antara lembaga keuangan dengan nasabah (Muhammad, 2002) .

KPRI Harapan Sejahtera IAIN Syekh Nurjati Cirebon sebagai salah satu lembaga keuangan yang bergerak dibidang jasa keuangan yang memiliki tujuan, baik tujuan jangka pendek yaitu memperoleh laba yang baik maupun tujuan jangka panjang yaitu menjaga bisnisnya agar tidak bangkrut. Salah satu kegiatan usaha KPRI Harapan Sejahtera adalah menghimpun dana dan menyalurkan dana kepada anggota. Dalam menyalurkan dana kepada anggota salah satunya bentuknya adalah pembiayaan murabahah.

KPRI Harapan Sejahtera IAIN Syekh Nurjati Cirebon harus jujur dalam memberitahu harga pokok barang dan biaya yang diperlukan atau marginnya kepada anggota. Produk pembiayaan *murabahah* merupakan salah satu produk pembiayaan berdasarkan prinsip jual beli yang disediakan KPRI dalam memenuhi kebutuhan anggotanya.

Pembiayaan *Murabahah* di KPRI Harapan Sejahtera IAIN Syekh Nurjati Cirebon merupakan akad yang paling diminati oleh anggota dari

yang dilakukan anggota KPRI. Pembiayaan *Murabahah* banyak diminati anggota karena tingkat margin murabahah yang rendah serta memiliki tingkat risiko yang kecil. Berikut tabel jumlah anggota yang menggunakan akad Murabahah:

Tabel 1. 1
Jumlah Anggota Produk Pembiayaan

No	Produk	Jumlah Anggota			
		2018	2019	2020	2021
1.	<i>Pembiayaan Murabahah</i>	87	117	130	161
2.	<i>Qardh</i>	21	39	60	109
3.	<i>Ijarah dan Hawalah</i>	237	169	200	242

Sumber: Wawancara Teh Rini (Karyawan koperasi)

Pada tabel 1.1 menjelaskan bahwa akad Pembiayaan *Murabahah* selalu menempati peringkat paling banyak yang dilakukan anggota KPRI. Akad pembiayaan *Murabahah* setiap tahunnya mengalami peningkatan, pada tahun 2018 berjumlah 87 anggota, pada tahun 2019 berjumlah 117 anggota, pada tahun 2020 berjumlah 130 anggota dan pada tahun 2021 berjumlah 161 anggota. Pada posisi kedua yaitu akad *Ijarah dan Hawalah*, pada tahun 2018 berjumlah 237 anggota, pada tahun 2019 berjumlah 169 anggota, pada tahun 2020 berjumlah 200 anggota dan pada tahun 2021 berjumlah 242 anggota. Kemudian pada posisi terakhir yaitu akad *Qardh*, pada tahun 2018 berjumlah 21 anggota, pada tahun 2019 berjumlah 39 anggota, pada tahun 2020 berjumlah 60 anggota dan pada tahun 2021 berjumlah 109 anggota.

Pembiayaan *murabahah* dari tahun 2018 sampai 2020 juga mengalami peningkatan dan penurunan. Berikut tabel total pembiayaan *murabahah* KPRI Harapan Sejahtera IAIN Syekh Nurjati Cirebon:

Tabel 1. 2
Total Pembiayaan Murabahah

Tahun	Total Pembiayaan Murabahah
2018	Rp. 1,722,388,508.11.
2019	Rp. 2,148,209,941.11.
2020	Rp. 1.824.188.110,73.

Sumber: Laporan Rapat Anggota Tahunan (RAT) Tahun Buku 2020, 2020.

Kualitas pelayanan yang diberikan merupakan kinerja terpenting oleh perusahaan bagi kepuasan konsumen atau pelanggan. Perusahaan harus memperhatikan hal-hal penting bagi konsumen, supaya mereka merasakan kepuasan sebagaimana yang diharapkan. Demikianlah sebagaimana yang telah banyak disampaikan pakar ekonomi yang memberikan mengenai definisi kepuasan konsumen. Pada dasarnya kepuasan konsumen mencakup perbedaan antara kepentingan dan kinerja atau hasil yang dirasakan (Rangkuti, 2000).

Kepuasan atau ketidakpuasan ini akan dipengaruhi oleh evaluasi anggota atas ekuitas pertukaran, serta oleh atribusi mereka terhadap kinerja produk. Evaluasi yang dilakukan berdasarkan penilaian keseluruhan antara apa yang diterima dan dialami dibandingkan dengan yang diharapkan. Dan hakikatnya kepuasan anggota merupakan evaluasi purna, dimana alternatif yang dipilih dengan minimal dapat memberikan hasil (outcome) sama atau melampaui harapan anggota, sedangkan ketidakpuasan dapat terjadi apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan yang diinginkan anggota.

Oleh karena itu, tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan oleh harapan, jika kinerja yang dirasakan di bawah harapan maka anggota merasa tidak puas. Sedangkan jika kinerja yang dirasakan telah sesuai dengan harapan maka anggota merasa puas. Dan jika kinerja yang dirasakan melampaui harapan maka juga akan merasa sangat puas.

Kualitas pelayanan yang baik dapat dilihat dari 5 (lima) dimensi pokok sebagai berikut: 1. *Reliability* (Kehandalan) adalah kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan kemampuan untuk dipercaya, terutama untuk memberikan jasa tepat waktu sesuai dengan jadwal yang telah dijanjikan, dan tanpa melakukan kesalahan. 2. *Responsiveness* (Daya tanggap) adalah kemauan atau keinginan pegawai untuk membantu memberikan jasa yang dibutuhkan anggota. 3. *Assurance* (jaminan) meliputi pengetahuan, kemampuan, keramahan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya dari kontak personal untuk menghilangkan sifat keraguan anggota dan membuat mereka merasa terbebas dari bahaya dan risiko. 4. Empati meliputi

sikap kontak personal atau perusahaan untuk memahami kebutuhan dan kesulitan anggota, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan kemudahan untuk melakukan komunikasi. 5. *Tangible* (bentuk fisik), tersedianya fasilitas fisik, perlengkapan dan sarana komunikasi yang dapat menunjang kegiatan operasional koperasi.

KPRI Harapan Sejahtera IAIN Syekh Nurjati Cirebon merupakan koperasi pegawai yang berada di lingkungan kampus IAIN Syekh Nurjati Cirebon yang beranggotakan karyawan IAIN Syekh Nurjati Cirebon, yang terdiri dari Dosen tetap ASN, Pegawai Tetap ASN dan Karyawan Kontrak yang berada di lingkungan IAIN Syekh Nurjati Cirebon, selain itu terdapat juga anggota luar biasa yang terdiri dari mahasiswa aktif, lembaga dan organisasi di lingkungan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

Jumlah anggota aktif Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) Harapan Sejahtera IAIN Syekh Nurjati Cirebon sampai dengan akhir tahun 2020 sebanyak 384 orang anggota dari PNS, 114 orang anggota dari honorer dan mitra penabung sebanyak 1536 orang.

Kehadiran KPRI Harapan Sejahtera IAIN Syekh Nurjati Cirebon sangat bermanfaat bagi para anggotanya karena KPRI Harapan Sejahtera IAIN Syekh Nurjati Cirebon sangat menolong dalam urusan pinjam meminjam uang baik dalam waktu jangka pendek maupun waktu jangka panjang. Bidang usaha yang dikelola oleh KPRI Harapan Sejahtera IAIN Syekh Nurjati Cirebon yaitu Unit Simpan Pinjam Syariah dan Unit Toko Nurjati Mart. Pembentukan KPRI tersebut pada dasarnya untuk melayani kebutuhan anggotanya sehingga akan tercapai kepuasan anggota.

KPRI Harapan Sejahtera IAIN Syekh Nurjati Cirebon juga senantiasa memberikan pelayanan yang terbaik bagi anggotanya maupun bukan, terlihat saat peneliti melakukan wawancara kepada pegawai KPRI Harapan Sejahtera IAIN Syekh Nurjati Cirebon yaitu pegawai koperasi memberikan salam dan berbicara dengan ramah dan sopan serta menjelaskan dengan baik. Ruangan koperasi juga sangat rapih dan bersih sehingga membuat anggota yang datang merasa nyaman. Namun masih terbatasnya kursi diruang tunggu yang membuat anggota menunggu antrian sambil berdiri. Dengan pegawai yang

ramah serta ruangan yang bersih akan membuat anggota merasa puas dengan pelayanan yang diberikan KPRI Harapan Sejahtera IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

Selain pelayanan, tingkat margin seringkali menjadi faktor yang sangat sensitif. Secara umum para anggota koperasi akan memilih koperasi yang dapat memberikan tingkat margin yang rendah, sehingga strategi yang dilakukan untuk mempertahankan kepuasan anggota koperasi adalah dengan memberikan tingkat margin yang tidak terlalu tinggi pada produk pembiayaan, khususnya pembiayaan *murabahah*. Koperasi akan mendapatkan keuntungan dari margin pembiayaan yang dilakukan oleh anggota koperasi. Margin didapatkan dari pihak koperasi setelah terjadi akad antara pihak koperasi dan anggota koperasi yang melakukan pembiayaan. Jika tingkat margin yang diberikan oleh pihak KPRI Harapan Sejahtera IAIN Syekh Nurjati Cirebon sangat tinggi, maka berkemungkinan anggota koperasi akan berpindah tempat guna memperoleh pembiayaan. Sebab tingkat margin yang diberikan kepada anggota dapat mempengaruhi sikap anggota koperasi selanjutnya.

Tingkat margin pada pembiayaan *murabahah* di KPRI Harapan Sejahtera IAIN Syekh Nurjati Cirebon lebih kecil dari lembaga keuangan syariah lainnya. Hal tersebut dijelaskan dalam tabel berikut:

Tabel 1. 3
Tingkat Margin Lembaga Keuangan Syariah Di Indonesia

No	Lembaga Keuangan	Margin (perbulan)
1.	PT. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Berkah Ramadhan Tangerang (Rachman & Pratama, 2016)	1,5 - 2%
2.	Bank Syariah Mandiri KC Purwokerto (Ariani, 2016)	1,8%
3.	BRI Syariah Purwokerto (Anastasiya, 2020)	1,3 %
4.	Bank Syariah X Cabang Pontianak (Hamsyi, 2017)	1,25%
5.	Bank Syariah Mandiri (Azmanasyah, Rachnawati, & Ria, 2017)	1,25%
6.	Bank Muamalat Indonesia (Azmanasyah, Rachnawati, & Ria, 2017)	1,25%

7.	Bank Riau Kepri Syariah (Azmansyah, Rachnawati, & Ria, 2017)	0,62%
8.	BMT AL-Ittihad Pekanbaru (Rachmawati & Darmaya, 2018)	1%
9.	Lembaga Keuangan Syariah (LKS) Al Yasini (Silfiyah, Iltiham, & Mundir, 2020)	2,5%
10.	KJKS BMT Walisongo Semarang (Andriani, 2015)	3%

Berdasarkan wawancara dengan pegawai KPRI bahwa jumlah anggota pembiayaan *murabahah* sebanyak 132 anggota dengan total pembiayaan sebesar Rp. 1.630.518.669,59. Tingkat *margin* pada pembiayaan *murabahah* di KPRI Harapan Sejahtera IAIN Syekh Nurjati Cirebon tidak terlalu tinggi dan tidak terlalu rendah juga. Margin pada pembiayaan *murabahah* ini bervariasi tergantung lamanya angsuran yang dipilih oleh anggota. Berikut tabel besaran margin serta jangka waktu angsuran:

Tabel 1. 4

Jangka Waktu Angsuran dan Margin KPRI IAIN Cirebon

Jangka Waktu Angsuran	Margin
1 Tahun	10%
2 Tahun	20%
3 Tahun	25%

Sumber: Wawancara Teh Rini (Karyawan Koperasi).

Dari tabel 1.4 dapat dilihat jika anggota mengambil jangka waktu angsuran yang 1 tahun maka marginnya sebesar 10%, jika anggota mengambil jangka waktu angsuran yang 2 tahun maka marginnya sebesar 20%, dan jika anggota mengambil jangka waktu angsuran yang 3 tahun maka marginnya sebesar 25%.

Berdasarkan tabel 1.3 dan tabel 1.4 diatas maka dapat disimpulkan bahwa mayoritas lembaga keuangan syariah di Indonesia memiliki tingkat margin sekitar 1,25% perbulan. Sedangkan margin pembiayaan *murabahah* di KPRI Harapan Sejahtera IAIN Syekh Nurjati Cirebon sebesar 0,83% perbulannya.

Tingkat margin *BI7DRR* (BI 7-Day Reserve Repo Rate) yaitu sebesar 3,50%. *BI7DRR* (BI 7-Day Reserve Repo Rate) digunakan sebagai suku

bunga kebijakan baru menggantikan *BI Rate* karena dapat secara cepat memengaruhi pasar uang, perbankan dan sektor riil. Kalau *BI Rate* jika lembaga perbankan ingin menarik kembali uangnya dari BI maka harus menunggu waktu tahun terlebih dahulu, tetapi dengan *BI7DRR* (BI 7-Day Reserve Repo Rate) lembaga perbankan tidak perlu menunggu satu tahun untuk bisa menarik kembali uangnya, lembaga perbankan bisa menarik kembali uangnya setelah menyimpan selama 7, 14, 21 hari dan seterusnya (www.bi.go.id).

Dengan begitu juga tingkat margin yang ditetapkan KPRI (Koperasi Pegawai Republik Indonesia) IAIN Cirebon juga lebih rendah dari *BI7DRR* (BI 7-Day Reserve Repo Rate).

Pembiayaan merupakan penyumbang margin yang paling besar pada KPRI Harapan Sejahtera IAIN Syekh Nurjati Cirebon. Pada tahun 2020 margin pembiayaan sebesar Rp. 258.274.040,13.

Tingkat margin dan kualitas pelayanan sama pentingnya bagi KPRI untuk menarik minat anggota, karena kualitas pelayanan salah satu faktor yang menentukan keberhasilan suatu usaha. Anggota akan merasa senang jika dilayani dengan baik oleh pegawai KPRI. Pada KPRI IAIN Cirebon terkait pelayanan pada pembiayaan *murabahah* konsumtif pada produk laptop pihak KPRI tidak mencari barang yang diinginkan anggota tapi menyerahkan kekuasaan kepada anggota untuk membeli sendiri barangnya dalam hal ini menggunakan akad wakalah terlebih dahulu kemudian jika barangnya sudah dibeli anggota memberitahu harga, merek, dan notanya pada KPRI kemudian baru dilakukan akad *murabahah*. Hal ini terjadi karena belum adanya kerjasama antara KPRI dengan toko atau penjual laptopnya. Namun selain laptop yaitu hp, motor, elektronik pihak KPRI telah melakukan kerjasama dengan toko atau penjual barang-barang tersebut sehingga jika ada anggota yang ingin produk hp, motor, elektronik pihak KPRI sendiri yang membelikannya. Dengan demikian diharapkan untuk kedepannya KPRI bisa segera menjalin kerjasama dengan toko atau penjual laptop. Beberapa temuan lain terkait pelayanan adalah sistem pengantrian di *teller* karena belum tersedianya nomor antrian.

Pada saat ini masyarakat semakin selektif dalam memilih lembaga keuangan untuk dijadikan tempat dalam melakukan transaksi keuangan. Oleh karena itu, lembaga keuangan dituntut untuk terus melakukan inovasi baik dari segi produknya dan pelayanan guna memberikan yang berkualitas yang bisa memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan. Produk dan jasa yang tidak sesuai dengan keinginannya akan ditinggalkan kemudian beralih ke lembaga keuangan lain. Untuk mencegah hal tersebut, perusahaan harus memperhatikan kualitas produk dan kualitas pelayanannya yang bertujuan untuk mencapai kepuasan anggota.

Tantangan besar yang dihadapi oleh koperasi saat ini adalah loyalitas para anggota. Persaingan tingkat margin dan pelayanan, menuntut perusahaan untuk dapat menyediakan produk-produk yang berkualitas dengan margin yang rendah dan pelayanan yang memuaskan. Sehingga merasa puas setelah mengkonsumsi dan akan membuat anggota melakukan pinjaman kembali di masa yang akan datang.

Dengan adanya tingkat margin dan pelayanan yang baik dapat mempengaruhi kepuasan anggota. Jika seorang anggota merasa puas dengan produk dan pelayanan yang diberikan, sangat besar kemungkinannya anggota tersebut akan tetap bertahan menjadi anggota koperasi tersebut dalam waktu yang lama. Memberikan tingkat margin dan pelayanan yang baik kepada anggota merupakan salah satu tindakan untuk memberikan kepuasan kepada anggota.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: **“Pengaruh Tingkat Margin dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Pada Pembiayaan Murabahah di KPRI Harapan Sejahtera Iain Syekh Nurjati Cirebon”**.

B. Perumusan Masalah

Dalam perumusan masalah ini terbagi menjadi tiga bagian yaitu:

1. Identifikasi masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan diatas maka dapat diidentifikasi beberapa masalah yang akan dijadikan bahan penelitian. Beberapa identifikasi masalah tersebut diantaranya:

a. Wilayah Kajian

Dalam penelitian ini masuk kedalam wilayah kajian Produk dan Jasa Serta Layanan Lembaga Keuangan Syariah khususnya tentang Pengaruh Tingkat Margin Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Pada Pembiayaan *Murabahah* Di KPRI Harapan Sejahtera IAIN Syekh Nurjati Cirebon. Hal ini dilakukan guna mengetahui kepuasan anggota KPRI Harapan Sejahtera IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

b. Pendekatan Penelitian

Dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif.

c. Jenis Masalah

Jenis masalah dalam penelitian ini menyangkut Pengaruh Tingkat Margin Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Pada Pembiayaan *Murabahah* Di Kpri Harapan Sejahtera Iain Syekh Nurjati Cirebon.

2. Pembatasan Masalah

Berdasarkan identifikasi diatas, maka dapat dibatasi masalahnya hanya pada Pengaruh Tingkat Margin Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Pada Pembiayaan *Murabahah* Di KPRI Harapan Sejahtera IAIN Syekh Nurjati Cirebon. Pembatasan ruang lingkup penelitian ini ditetapkan agar lebih terfokus pada pokok permasalahan yang timbul, beserta pembahasannya sehingga diharapkan tujuan penelitian ini tidak menyimpang dari sasarannya.

3. Pertanyaan Penelitian

- a. Adakah pengaruh tingkat margin terhadap kepuasan anggota pada pembiayaan murabahah di Kpri Harapan Sejahtera IAIN Syekh Nurjati Cirebon?
- b. Adakah pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota pada pembiayaan murabahah di Kpri Harapan Sejahtera IAIN Syekh Nurjati Cirebon?

- c. Apakah tingkat margin dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan anggota pada pembiayaan *murabahah* di Kpri Harapan Sejahtera IAIN Syekh Nurjati Cirebon?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui pengaruh tingkat margin terhadap kepuasan anggota pada pembiayaan *murabahah* di Kpri Harapan Sejahtera IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
- b. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota pada pembiayaan *murabahah* di Kpri Harapan Sejahtera IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
- c. Untuk mengetahui pengaruh tingkat margin dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota pada pembiayaan *murabahah* di Kpri Harapan Sejahtera IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

2. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini secara garis besar ada 2 hal yaitu sebagai berikut:

a. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan dan kajian ilmu pengetahuan mengenai margin dan pelayanan.

b. Manfaat Praktisi

1) Bagi Lembaga

Untuk lembaga diharapkan dengan adanya penelitian ini dapat dijadikan pertimbangan yang berkaitan dengan faktor-faktor apa saja yang dapat mempengaruhi kepuasan anggota dalam hal margin dan pelayanan.

2) Bagi IAIN Syekh Nurjati Cirebon

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sebuah masukan yang sangat bermanfaat dalam mengembangkan ilmu pengetahuan serta sebagai referensi untuk penelitian selanjutnya yang tertarik dengan masalah terkait.

3) Bagi Peneliti

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan ilmu yang didapat selama kuliah serta sebagai pelatihan penelitian-penelitian selanjutnya.

D. 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: PENDAHULUAN

Pada bab ini akan membahas mengenai latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II: TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini akan membahas mengenai landasan teori, penelitian terdahulu, hubungan antara variabel, kerangka pemikiran, dan hipotesis penelitian.

BAB III: METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini akan membahas mengenai metode penelitian, tempat dan waktu penelitian, populasi dan sampel, definisi operasional variabel, instrumen penelitian, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, dan teknik analisis data.

BAB IV: HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil yang diperoleh dari pengolahan data melalui metode yang digunakan akan dideskripsikan dan dianalisis dalam bab ini yang menguraikan hasil penelitian dan analisis data

BAB V: PENUTUP

Merupakan bagian terakhir dari penelitian ini yang terdiri dari kesimpulan dan saran. Kesimpulan merupakan uraian jawaban atas pertanyaan-pertanyaan yang diajukan dalam rumusan masalah, setelah melalui analisis pada bab sebelumnya. Sedangkan saran berisi rekomendasi dari peneliti mengenai permasalahan yang diteliti sesuai hasil kesimpulan yang diperoleh.