

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

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

Sistem keuangan memiliki fungsi yang sangat vital dalam perekonomian modern di era globalisasi seperti saat ini. Sistem keuangan berfungsi menyediakan mekanisme pembiayaan, menyediakan dana untuk pembiayaan atau kredit, penciptaan alat penukaran (uang), dan sebagai sarana mobilisasi tabungan (Soemitra, 2009: 18). Sesuai dengan sistem keuangan yang ada, maka dalam operasionalnya lembaga keuangan dapat berbentuk lembaga keuangan konvensional dan lembaga keuangan syariah. Lembaga keuangan syariah merupakan salah satu instrumen yang digunakan untuk mengatur aturan-aturan didalam ekonomi islam yang mana bertujuan membantu mencapai tujuan sosial ekonomi masyarakat Islam.

Lembaga keuangan syariah dalam setiap melakukan transaksi tidak pernah mengenakan bunga, baik pada saat menghimpun tabungan investasi dari masyarakat ataupun dalam pembiayaan bagi dunia usaha yang dibutuhkan. Dengan adanya lembaga keuangan mikro syariah ini sangat membantu khususnya bagi kaum muslim untuk terhindar dari bunga yang menyebabkan terjadinya riba. Pengolahan simpanan dari lembaga keuangan mikro ini tidak semata-mata mencari keuntungan saja, akan tetapi juga bertujuan untuk membantu masyarakat. Lembaga keuangan mikro ini berupaya untuk mendorong pemberdayaan masyarakat khususnya masyarakat berpenghasilan menengah kebawah dan juga usaha mikro kecil, dan usaha menengah diperlukan dukungan yang komprehensif dari lembaga keuangan. Lembaga keuangan yang menyalurkan uang kepada masyarakat dengan menepati hukum yang ada didalam Islam (Soemitra, 2009: 19).

Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah (KSPPS) merupakan lembaga keuangan syariah non-bank yang melakukan kegiatan operasional dalam skala mikro dan bertujuan menghimpun dan menyalurkan dana kepada anggotanya (Winarto, 2020: 151).

Koperasi Jasa Keuangan Syariah (KJKS) sekarang disebut Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah (KSPPS) yang termasuk dalam *Baitul Maal wa Tamwil* (BMT) adalah lembaga keuangan mikro syariah khas Indonesia yang spesifik dan juga unik. Tujuan dari KSPPS yaitu pemberian manfaat dalam perekonomian yakni dengan menciptakan sumber pembiayaan serta menyediakan modal untuk sektor UMKM sebagai pelaku usaha produktif (Winarto, 2020: 152).

Pertumbuhan KPPS sendiri cukup memuaskan, dimana hingga tahun 2019 terdapat sebanyak 4.046 unit yang berdiri di Indonesia dengan jumlah terbanyak di Jawa Timur (Humas Kementerian Koperasi dan UKM: 2021). Namun angka ini masih sangat jauh jika dibandingkan dengan perbankan konvensional. Pada tahun yang sama, sudah berdiri 31.127 Bank Umum di Indonesia dengan jumlah aset Rp 8.562.974 triliun yang hingga saat ini terus bertambah (Otoritas Jasa Keuangan, 2019). Tidak hanya bank umum saja, masih banyak lagi lembaga keuangan yang menjadi pesaing dari KSPPS itu sendiri. Oleh karenanya, KSPPS dituntut untuk mampu bersaing di era banyaknya pertumbuhan lembaga keuangan sekarang ini.

Semakin besarnya persaingan, pihak perusahaan dituntut untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan dan etika bisnis untuk meningkatkan kepuasan pelanggannya. Menurut Hasan (2015: 137) syarat yang harus dipenuhi oleh sebuah perusahaan agar dapat sukses dalam persaingan adalah berusaha mencapai tujuan untuk menciptakan dan mempertahankan pelanggan. Laziami (2015: 49) menyatakan bahwa salah satu strategi untuk memenangkan persaingan di era globalisasi dalam mempertahankan pelanggan saat ini adalah dengan mempertahankan atau meningkatkan "*customer satisfaction*" (kepuasan pelanggan).

Menurut Tjiptono (2005: 353) secara sederhana kepuasan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai. Kepuasan konsumen juga didefinisikan sebagai tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa. Menurut Kottler dan Keller dalam (Syakuro dan Fikriyah, 2020: 202)

kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang yang muncul seperti sedih atau bahagia setelah menilai kinerja yang dipersepsikan jasa terhadap ekspektasi mereka. Pelanggan akan merasa puas dengan kualitas layanan jika layanan yang diberikan sesuai dengan yang diharapkan, apabila layanan yang didapatkan sesuai dengan harapan maka pelanggan tersebut akan puas, sebaliknya apabila layanan yang didapatkan tidak sesuai dengan yang diharapkan maka pelanggan akan tidak merasa puas.

Untuk menjalin hubungan yang berkelanjutan dengan anggotanya, etika bisnis Islam dan kualitas pelayanan dapat menjadi alternatif yang perlu ditempuh oleh KSPPS, sehingga dalam prosesnya KSPPS dapat mengetahui apa yang dibutuhkan oleh anggota dan dapat membantunya menciptakan kepuasan. Selain itu dalam praktik KSPPS, etika bisnis Islam merupakan persyaratan mutlak yang dilaksanakan sehingga dapat sesuai dengan tuntunan syariat agama Islam dan tentunya menjadi identitas pembeda antara KSPPS dan lembaga keuangan non-syariah.

Akan tetapi ada banyak sekali kasus pelanggaran yang menjerat SKPPS yang bisa mengakibatkan rusaknya citra KSPPS atau bahkan lembaga keuangan Islam lainnya. Seperti halnya kasus yang menjerat KSP Sejahtera Bersama yang diduga menggelapkan dana nasabah senilai Rp 249 miliar rupiah (Wildan, 2022). Kasus lainnya juga menimpa KSPPS BMT Barokah Cahyo Wibowo, Tuban yang diduga menggelapkan dana nasabah/anggota, dimana yang menjadi tersangka adalah 2 mantan karyawan KSPPS BMT tersebut (Redaksi, 2021). Oleh karena itu etika tidak dapat dipisahkan dari bisnis, penerapan etika bisnis dalam bisnis sangat penting untuk dilaksanakan, sehingga dapat membentengi KSPPS dari pelanggaran-pelanggaran yang merugikan anggota dan KSPPS itu sendiri.

Fenomena lain yang terjadi di banyaknya tempat pelayanan publik, termasuk KPPS Nusa Ummat Sejahtera, yaitu kurang ramahnya dalam pelayanan kepada nasabah/anggota, seperti kurangnya senyum dan terlihat tidak bersemangat dalam melayani. Karyawan di KSPPS Nusa Ummat Sejahtera memiliki tanggung jawab dan tugas yang diembannya

sesuai dengan peran dan jabatannya masing-masing. Namun pada kenyataannya dengan diberikannya tugas dan tanggung jawab tidak semua karyawan melakukannya dengan baik. Seperti pada bagian *frontliner* yang mana dalam hal ini ialah Admin. Bagian ini memiliki peran ganda yaitu sebagai *customer service* juga sebagai *teller*. Adanya tugas dan tanggung jawab yang rangkap menjadikan karyawan kurang teliti dan fokus dalam menjalankan tugasnya. Selain itu dengan peran ganda menjadikan admin dalam melakukan tugas dan tanggung jawabnya menjadi tidak efektif dan lamban dalam menyelesaikannya.

Penelitian ini bertujuan untuk melihat seberapa penting penerapan etika bisnis Islam dan kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan yang didapatkan anggota, sehingga KSPPS dapat terus melakukan evaluasi untuk menjaga keberlangsungan eksistensinya. Penelitian ini juga sangat unik karena terdapat perbedaan hasil penelitian, seperti halnya penelitian yang dilakukan oleh Novi Noor Indah Sari (2019: 81) pada pelanggan Rumah Sakit 'Aisyiyah Kudus. Penelitian ini mengemukakan bahwa etika bisnis Islam memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini patut dipahami karena dengan dijalankannya etika bisnis Islam yang diterapkan maka akan membuat pasien memiliki keyakinan dan kepercayaan terhadap RS 'Aisyiyah Kudus.

Hasil penelitian Novi Noor Indah Sari berbeda dengan penelitian Izzul Nuraini Tata Ulfina (2020: 93) dengan *case* lokasi pada BMT Usaha Gabungan Terpadu Sidogiri Malang Kota, jika pada penelitian Novi Noor Indah Sari variabel etika bisnis Islam memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan, maka pada penelitian yang dilakukan oleh Izzul Nuraini Tata Ulfina menunjukkan bahwa variabel tanggungjawab/fardh dan kebajikan/ihsan tidak berpengaruh terhadap kepuasan anggota BMT Usaha Gabungan Terpadu Sidogiri Malang Kota.

Sedangkan variabel kualitas pelayanan dalam penelitian yang dilakukan oleh Sutrisno et al (2017: 172) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan anggota Kopriska Anjasmoro. Hasil pengujian hipotesis dalam penelitian ini

menunjukkan bahwa, untuk meningkatkan kepuasan anggota, pengurus koperasi perlu memberikan pelayanan yang baik dan cepat. Hal ini selaras dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Khoirotun Nisa dan Imam Sopingi (2020: 55) yang menunjukkan bahwa hasil analisis data secara statistik menunjukkan bahwa ada pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah di KSPPS BMT NU Jombang. Jika kualitas layanan semakin meningkat maka kepuasan nasabah juga akan semakin tinggi.

KSPPS Nusa Ummat Sejahtera KC Astanajapura merupakan cabang dari kantor pusat Semarang. KSPPS Nusa Ummat Sejahtera merupakan lembaga keuangan mikro yang berupaya menjadi *competitor professional* yang memiliki visi untuk memberdayakan perekonomian masyarakat luas.

Penelitian ini berlokasi di KSPPS Nusa Ummat Sejahtera KC Astanajapura dikarenakan KSPPS Nusa Ummat Sejahtera sangat menjunjung praktik etika bisnis Islam dan kualitas pelayanan yang baik. Hal ini terbukti dengan adanya pembacaan asmaul husna dan doa'a bersama pada saat *briefing* pagi hari begitu juga pada saat penutupan operasional di sore hari.

Kemudian alasan mengapa penelitian ini dilakukan di KSPPS Nusa Ummat Sejahtera adalah dikarenakan pada tahun 2019 lalu KSPPS Nusa Ummat Sejahtera membuka 7 Kantor Cabang baru dalam setahun di daerah Jawa Timur. Namun hal ini tidak sejalan dengan kualitas pelayanan dan etika bisnis Islam yang diterapkan, nyatanya kualitas pelayanan dan etika bisnis Islam yang diberikan masih kurang baik. Sehingga dengan demikian diharapkan lokasi penelitian di KSPPS Nusa Ummat Sejahtera KC Astanajapura dapat mendukung berjalannya penelitian yang akurat, dan hasil penelitian ini dapat bermanfaat. Oleh karena itu, dirasa penting melakukan penelitian dengan judul ***Pengaruh Etika Bisnis Islam dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Anggota (Studi Kasus pada KSPPS Nusa Ummat Sejahtera KC Astanajapura)***.

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka permasalahan dapat teridentifikasi sebagai berikut:

1. Maraknya pelanggaran yang menjerat karyawan KSPPS yang bisa mengakibatkan rusaknya citra KSPPS
2. Kurangnya keteliatan dan fokus karyawan terhadap tugas dan tanggung jawabnya
3. Kurangnya efektifitas dalam bekerja yang mengakibatkan lambannya dalam bekerja
4. Tidak sepenuhnya dilakukannya peraturan yang telah ditetapkan

## **C. Pembatasan Masalah**

Agar pembahasan tidak meluas, maka penulis menetapkan pembatasan masalah yang terkait pada indikator yang berhubungan dengan etika bisnis Islam dan kualitas pelayanan KSPPS Nusa Ummat Sejahtera KC Astanajapura.

## **D. Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, untuk mempermudah kajian dan agar penelitian yang dilakukan terarah pada satu objek, maka dirumuskan beberapa masalah pokok sebagai berikut:

1. Apakah etika bisnis Islam berpengaruh terhadap kepuasan anggota KSPPS NU Sejahtera KC Astanajapura?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan anggota KSPPS NU Sejahtera KC Astanajapura?
3. Apakah etika bisnis Islam dan kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan anggota KSPPS NU Sejahtera KC Astanajapura?

### **E. Tujuan Penelitian**

Sejalan dengan perumusan masalah dalam penelitian, tujuan dari penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui pengaruh etika bisnis Islam terhadapkepuasan anggota KSPPS NU Sejahtera KC Astanajapura.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggotaKSPPS NU SejahteraKC Astanajapura.
3. Untuk mengetahui pengaruh etika bisnis Islam dan kualitas pelayanan secara bersama-sama terhadap kepuasan anggota di KSPPS NU Sejahtera KC Astanajapura.

### **F. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini, antara lain:

1. Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan mengenai pengaruh etika bisnis Islam dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota KSPPS Nusa Ummat Sejahtera KC Astanajapura.

2. Bagi KSPPS Nusa Ummat Sejahtera

Penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi KSPPS Nusa Ummat Sejahtera sebagai bahan evaluasi atas kinerja lembaga keuangan syariah selama ini dalam memberikan pelayanan terhadap anggotanya, agar lebih menerapkan etika maupun kode etiknya yang sesuai dengan prinsip-prinsip syariah dalam menjalankan operasionalnya guna terwujudnya lembaga keuangan syariah mikro yang diinginkan oleh anggota.

3. Bagi Fakultas Ekonomi Bisnis Islam

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai masukan yang sangat berguna dalam mengembangkan ilmu pengetahuan dan sebagai referensi untuk penelitian selanjutnya yang tertarik pada masalah yang terkait, khususnya di industri lembaga keuangan syariah.

## **G. Sistematika Penulisan**

Adapun sistematika penulisan yang dibuat dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

**BAB I PENDAHULUAN**, yang didalamnya meliputi latar belakang masalah, identifikasi masalah, pembatasan masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

**BAB II LANDASAN TEORI**, didalamnya memuat uraian terkait deskripsi teori (dalam hal ini teori yang membahas variabel judul seperti etika bisnis Islam, kualitas pelayanan, dan kepuasan), penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, dan hipotesis penelitian.

**BAB III METODE PENELITIAN**, didalamnya meliputi: tempat dan waktu penelitian, pendekatan dan jenis penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, populasi dan sampel, identifikasi variabel penelitian, definisi operasional variabel dan indikatornya, instrumen penelitian, uji instrumen penelitian, dan analisis data.

**BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**, didalamnya meliputi: kondisi objektif penelitian, hasil penelitian, hasil analisis data, bagan serta tabel dan pembahasan hasil penelitian.

**BAB V PENUTUP**, didalamnya meliputi: kesimpulan dan saran.

