

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan ekonomi islam menunjukkan kehadirannya ditengah masyarakat, khususnya di Indonesia. Salah satu dari sekian banyak lembaga keuangan yang telah berkontribusi dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat adalah dibukanya lembaga keuangan berbasis syariah, baik itu lembaga keuangan bank maupun non bank.

Negara Indonesia memiliki tiga sektor dengan kekuatan ekonomi dalam melakukan berbagai kegiatan usaha dalam kehidupan ekonomi, ketiga sektor tersebut yaitu sektor pemerintah, sektor swasta dan sektor koperasi. Untuk mencapai posisi ekonomi yang kuat dan mewujudkan anggota yang adil dan makmur, maka ketiga kekuatan ekonomi tersebut harus saling bekerja sama dengan baik. Ketiga sektor ekonomi tersebut diharapkan dapat membawa inovasi pada produksi, pemasaran dan pelayanan dari kegiatan usahanya masing-masing.

Koperasi adalah organisasi yang bertujuan memenuhi kebutuhan materi anggotanya dengan cara menjual barang-barang kebutuhan pokok dengan harga murah . Chaniago mendefinisikan koperasi sebagai perkumpulan orang-orang atau badan hukum yang bebas datang dan pergi sebagai anggota dengan bekerja sama sebagai satu keluarga dan berusaha untuk meningkatkan kesehatan jasmani para anggotanya (*dalam Soesilo, 2008*).

Koperasi adalah lembaga keuangan yang menghimpun dana dari anggota dan menyalurkannya kembali kepada anggotanya. Tujuan koperasi adalah mewujudkan kesejahteraan anggota, atau dapat dikatakan bahwa anggota berperan penting dalam koperasi untuk mencapai tujuan bersama (*Lutfiyani & Soliha, 2019*).

Koperasi sebagai organisasi syariah yang terikat oleh prinsip syariah dimana keimanan mereka dapat dijadikan landasan atau

amanah bagi mereka untuk terus tumbuh dan berkembang. Integrasi mengandung arti bahwa ada harapan untuk sukses di dunia dan di masa depan, serta keselarasan antara aspek sosial dan bisnis. Dalam hal ini, kekeluargaan berarti usaha untuk mencapai kesuksesan bersama.

Ada banyak jenis koperasi di Indonesia, salah satunya yaitu koperasi Pegawai Republik Indonesia. KPRI atau koperasi pegawai Republik Indonesia adalah koperasi induk yang beranggotakan pegawai negeri sipil di Indonesia. Dengan terbentuknya koperasi ini, diharapkan para karyawan secara khusus dapat berpartisipasi dalam pembangunan sesuai dengan kemampuannya dan memperoleh manfaat dalam usahanya untuk meningkatkan kesejahteraan anggota.

KPRI Harapan Sejahtera adalah koperasi yang anggotanya adalah pegawai IAIN Syekh Nurjati Cirebon, meliputi dosen tetap ASN, pegawai ASN tetap dan pegawai kontrak yang bekerja di lingkungan IAIN Syekh Nurjati Cirebon. Selain itu, terdapat anggota khusus yang terdiri dari mahasiswa aktif, lembaga dan organisasi yang berada di lingkungan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

KPRI Harapan Sejahtera sangat berpegang teguh kepada prinsip Syariah dimana semua jenis transaksi harus berdasarkan prinsip Syariah. Setiap transaksi dianggap memenuhi syarat dan rukun jika transaksi tersebut dilakukan sesuai dengan prinsip syariah. Namun, jika syarat dan rukun tersebut tidak terpenuhi, maka transaksi dianggap tidak sah.

Kehadiran KPRI Harapan Sejahtera di lingkungan IAIN Syekh Nurjati dapat memberikan manfaat bagi para anggota karena KPRI Harapan Sejahtera sangat membantu anggota dalam urusan pinjam meminjam uang dengan prinsip syariah yang menggunakan akad pembiayaan murobahah. KPRI Harapan Sejahtera juga memiliki beberapa layanan seperti unit simpan pinjam syariah dan toko Nurjati Mart. Pada dasarnya KPRI Harapan Sejahtera didirikan

untuk melayani kebutuhan anggota sehingga akan tercapai kepuasan pada anggota.

Jumlah anggota aktif pada Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) Harapan Sejahtera IAIN Syekh Nurjati Cirebon sampai dengan akhir 2021 sebanyak 441 orang anggota dari PNS, 116 orang dari honorer dan mitra penabung sebanyak 2105 orang.

Kualitas produk menjadi hal yang perlu mendapat diperhatikan secara khusus oleh perusahaan karena kualitas produk ini berkaitan dengan masalah kepuasan anggota yang merupakan tujuan dari pemasaran yang diterapkan oleh perusahaan. Kualitas produk dapat ditentukan melalui kegunaan dan fungsionalitasnya termasuk kinerja, kesesuaian dengan spesifikasi, daya tahan, kesan produk dan estetika produk.

Produk merupakan segala sesuatu yang ditawarkan ke pasar untuk menarik perhatian, permintaan dan penggunaan supaya dapat memuaskan Suatu kebutuhan, seperti tabungan, buku, deposito dan sebagainya.

Tabel 1.1
Kekayaan Anggota

No	Jenis kekayaan	Jumlah (RP)
1.	Simpanan Pokok	44.258.000,-
2.	Simpanan Wajib	2.768.854.000,-
3.	Simpanan Mudharabah	1.923.536.129,-
4.	Simpanan Berjangka	555.800.00,-
	Jumlah	5.292.448.192,-

Sumber: Laporan Rapat Anggota Tahunan (RAT) Tahun 2021

Dari data tabel diatas, maka jumlah kekayaan anggota keseluruhan pada tahun 2021 tercatat sebesar Rp.5.292.448.192 maka dalam hal ini, terjadi peningkatan dibanding tahun 2020.

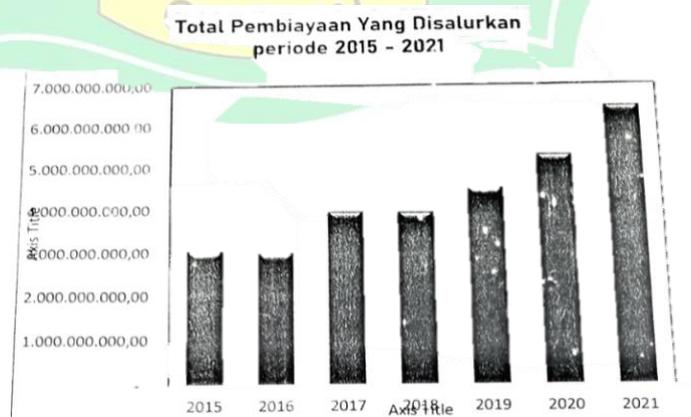
Selama tahun kedua masa pandemi covid 19, KPRI Harapan Sejahtera masih bisa memberikan pembiayaan kepada anggota

sebesar Rp. 1.165.828.440, dibandingkan penyaluran pembiayaan pada tahun 2020. Peningkatan volume Pembiayaan ini untuk merespon pengajuan pembiayaan anggota dalam memenuhi kebutuhannya yang meningkat. Apabila pada tahun 2016 total pembiayaan yang disalurkan sebesar Rp 3.004.922.800,00 dan Rp. 3.970.839.400,00 pada tahun 2017, pada tahun buku 2018 mencapai Rp. 3.949.087.838.,04, pada tahun 2019 meningkat menjadi Rp. 4.514.235.200. Sedangkan pada tahun 2020 meningkat lagi sebesar Rp. 5.298.473.560. Peningkatan penyaluran pembiayaan pada tahun 2021 ini salah satunya KPRI Harapan Sejahtera masih melayani pembiayaan dari unit-unit kerja yang berada di lingkungan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

Penyaluran pembiayaan ditahun 2021 masih didominasi oleh pembiayaan individu anggota yang terus meningkat. Peningkatan pembiayaan ini menunjukkan bahwa anggota masih percaya serta merasakan manfaat dari pembiayaan yang disediakan oleh KPRI Harapan Sejahtera, penyaluran pembiayaan kepada anggota ditahun 2021 ini menurut data yang ada setiap bulan mencapai 300 juta hingga 800 juta hal ini dapat dilihat pada grafik dibawah ini yang menunjukkan tentang perkembangan penyaluran pembiayaan dalam 7 tahun terakhir.

Grafik 1.1

Total Penyaluran Pembiayaan Ke Anggota KPRI Harapan Sejahtera



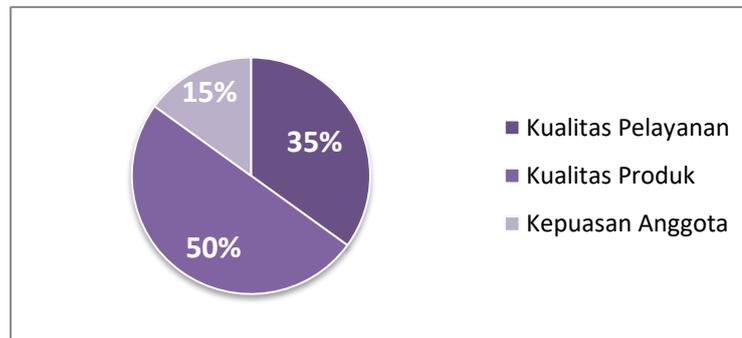
Sumber: Laporan Rapat Anggota Tahunan (RAT) Tahun 2021

Kualitas pelayanan menurut (Tjiptono, 2001) kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi harapan. Definisi kualitas dapat diartikan sebagai usaha untuk memenuhi kebutuhan konsumen dan ketepatan waktu dalam menyeimbangkan harapan konsumen, kualitas pelayanan menjadi aspek yang sangat penting bagi perusahaan jasa karena secara langsung mempengaruhi citra perusahaan. Kualitas pelayanan yang baik merupakan keunggulan bagi suatu perusahaan.

Pelayanan yang baik dapat dilihat melalui lima dimensi yang terdiri dari: a) *Responsiveness* (daya tanggap) merupakan suatu respon karyawan dalam membantu konsumen untuk memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap. b) *Reability* (keandalan) merupakan suatu kemampuan dalam memberikan jasa yang disajikan dengan akurat dan terpercaya. c) *Assurance* (jaminan) meliputi: kemampuan karyawan atas pengetahuan terhadap produk secara cepat, kualitas, keramahtamahan, perkataan dan kesopanan dalam memberikan pelayanan, keterampilan dalam memberikan informasi, dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan kepada anggota. d) *Empaty* (perhatian) merupakan kemampuan dalam memberikan perhatian yang bersifat individual kepada anggota. e) *Tangibles* (bukti fisik) meliputi penampilan fisik, peralatan personal, dan media komunikasi.

Dari hasil pengamatan dengan anggota koperasi, penulis melakukan observasi kepada anggota koperasi mengenai kepuasan anggota hal ini dapat dilihat dari indikator terkait mengenai kualitas pelayanan, kualitas produk terhadap kepuasan anggota di KPRI.

Tabel 1.2
Survey Pendahuluan Kepuasan



Sumber: Data Primer, 2022

Berdasarkan survey pendahuluan diatas menunjukkan bahwa 15 % anggota tidak puas terhadap koperasi karna pelayanannya yang kurang cepat dan tanggap hal ini dapat menyebabkan anggota tidak melakukan pembelian ulang ke koperasi. Menurut Kotler dan Keller pembelian ulang merupakan salah satu indikator kepuasan anggota. Untuk itu, koperasi perlu menentukan berbagai macam strategi yang mampu menarik anggota dalam menentukan keputusan pembelian terhadap prosuk sehingga membuat anggota merasa puas.

Kepuasan anggota merupakan perasaan kecewa atau senang seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk terhadap harapan anggota. apabila kinerja gagal dalam memenuhi harapan anggota maka anggota tidak akan puas akan tetapi apabila kinerja dapat melebihi harapan anggota maka anggota akan puas (*Kotler, 2009*).

Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa kepuasan anggota merupakan faktor penting untuk memenangkan persaingan terutama pada era globalisasi ini. Memuaskan kebutuhan anggota dapat terealisasi apabila koperasi menjadikan kepuasan anggota sebagai strategi bisnis yang berkelanjutan bukan hanya kebijakan sesat (*Zulian Yamit, 2013*).

Ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan anggota yaitu kualitas pelayanan, kualitas produk, harga, emisional, dan biaya (Ratnasari, 2016).

Kepuasan anggota dapat ditentukan dengan memberikan kebebasan kepada anggota untuk memberikan saran atau dengan melakukan survei langsung antar anggota. anggota yang puas nantinya akan ikut serta dalam meningkatkan kegiatan operasional KPRI Harapan Sejahtera. Maka baik atau tidaknya mutu jasa tergantung pada kemampuan yang diberikan oleh KPRI Harapan Sejahtera sebagai penyedia layanan untuk secara konsisten memenuhi harapan anggota.

Menyadari bahwa anggota memegang peranan yang sangat penting dalam menentukan keberhasilan suatu usaha dan pengaruh kepuasan anggota terhadap keuntungan maka koperasi dituntut untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanannya agar dapat membuat anggota puas dan dapat meningkatkan jumlah anggota. Setiap koperasi harus bisa menciptakan kualitas pelayanan yang sebaik mungkin untuk dapat memenuhi harapan anggota sehingga mampu memperoleh pangsa pasar yang semakin luas.

Berdasarkan latar belakang di atas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk pembiayaan terhadap kepuasan anggota (studi kasus pada anggota KPRI Harapan Sejahtera IAIN Syekh Nurjati Cirebon”**.

B. Perumusan Masalah

Dalam penelitian ini, rumusan masalah dibagi menjadi tiga bagian, antara lain:

1. Identifikasi masalah

Masalah dapat diidentifikasi berdasarkan latar belakang masalah di atas. Identifikasi masalah ini nantinya akan dijadikan sebagai bahan penelitian, berikut beberapa identifikasi masalah diantaranya:

a. Wilayah kajian

Wilayah kajian pada penelitian ini, termasuk ke dalam kajian produk dan jasa serta layanan lembaga keuangan syariah khususnya mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk pembiayaan terhadap kepuasan anggota (studi kasus pada anggota KPRI Harapan Sejahtera IAIN Syekh Nurjati Cirebon).

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui kepuasan anggota KPRI Harapan Sejahtera IAIN syekh Nurjati Cirebon.

b. Pendekatan penelitian

Pada penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif.

c. Jenis masalah

Jenis masalah pada penelitian ini, berkaitan dengan pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk pembiayaan terhadap kepuasan anggota (studi kasus pada anggota KPRI Harapan Sejahtera IAIN Syekh Nurjati Cirebon).

2. Batasan masalah

Berdasarkan identifikasi masalah, maka peneliti membatasi permasalahan yang akan dilakukan. Peneliti hanya memfokuskan penelitian ini pada satu permasalahan saja yaitu mengenai kualitas pelayanan dan kualitas produk pembiayaan serta kepuasan anggota KPRI Harapan Sejahtera.

3. Rumusan masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, terdapat beberapa permasalahan yang akan diteliti dalam penelitian ini antara lain sebagai berikut:

- a. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota di KPRI Harapan Sejahtera IAIN Syekh Nurjati Cirebon?
- b. Bagaimana pengaruh kualitas produk pembiayaan terhadap kepuasan anggota di KPRI Harapan Sejahtera IAIN Syekh Nurjati Cirebon?

- c. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk pembiayaan terhadap kepuasan anggota di KPRI Harapan Sejahtera IAIN Syekh Nurjati Cirebon?

C. Tujuan Dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan penelitian

- a. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota di KPRI Harapan Sejahtera IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
- b. Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk pembiayaan terhadap kepuasan anggota di KPRI Harapan Sejahtera IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
- c. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk pembiayaan terhadap kepuasan anggota di KPRI Harapan Sejahtera IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

2. Manfaat penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan pada penelitian ini antara lain sebagai berikut:

a. Manfaat teoritis

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan referensi bagi peneliti lain yang melakukan penelitian dengan masalah yang sama, yang diharapkan dapat terus membentuk referensi serupa.

b. Manfaat praktis

a) Bagi peneliti

Penelitian ini merupakan suatu kesempatan bagi peneliti guna menyelaraskan ilmu pengetahuan yang diperoleh dalam kegiatan akademik, sehingga dapat meningkatkan pemahaman peneliti khususnya terkait dengan koperasi pegawai republik Indonesia (KPRI).

b) Bagi koperasi

Sebagai bahan pertimbangan dan masukan bagi KPRI Harapan Sejahtera dalam upaya mengembangkan

kualitas pelayanan dan kualitas produk pembiayaan yang baik supaya dapat meningkatkan kepuasan anggota.

c. Manfaat bagi IAIN Syekh Nurjati Cirebon

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi suatu masukan yang sangat bermanfaat dalam mengembangkan ilmu pengetahuan dan sebagai referensi untuk penelitian selanjutnya.

D. Sistematika Penulisan

Pembahasan dalam penelitian ini terdiri dari lima bab penelitian, diantaranya sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini membahas tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, dan sistematika dalam penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini akan membahas tentang kerangka teori, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, dan hipotesis penelitian.

BAB III METODELOGI PENELITIAN

Bab ini membahas beberapa aspek metode penelitian, yang meliputi: pendekatan dan jenis penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, populasi dan sampel, dan analisis data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang hasil penelitian yang meliputi gambaran umum lokasi penelitian dan pembahasan.

BAB V PENUTUP

Kesimpulan dan Saran