

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kepercayaan adalah bentuk keyakinan yang diberikan nasabah terhadap lembaga keuangan bahwa lembaga akan bertindak secara jujur, dapat diandalkan, kompeten dalam melayani, serta menjaga keamanan dan integritas hubungan dengan nasabah. Kepercayaan nasabah biasanya timbul dari keinginan berdasarkan keyakinan bahwa bank akan memberikan apa yang diharapkan (Kurniasih et al., 2024). Kepercayaan nasabah merupakan elemen kunci dalam keberhasilan operasional bank syariah. Kepercayaan ini dibangun melalui kemampuan bank untuk menyajikan informasi yang akurat, transparan, dan sesuai dengan nilai-nilai syariah, khususnya kepada nasabah yang menjadikan prinsip Islam sebagai pedoman dan sangat menekankan pentingnya pelaksanaan kegiatan operasional yang sesuai dan konsisten dengan prinsip-prinsip syariah seperti kehalalan transaksi, keadilan, dan penghindaran unsur riba (Andriansyah et al., 2024).

Kepercayaan nasabah (*customer trust*) merupakan keyakinan dan harapan yang dimiliki oleh setiap nasabah terhadap lembaga keuangan bahwa lembaga akan menjalankan kewajibannya secara jujur, aman, transparan, dan konsisten sesuai dengan prinsip syariah serta memberikan layanan sesuai dengan apa yang telah dijanjikan (Lubis et al., 2023). Kepercayaan merupakan landasan utama untuk mempertahankan hubungan jangka panjang antara lembaga keuangan Islam dan nasabah, contohnya seperti Koperasi Simpan Pinjam Syariah (KSPPS). Nasabah yang memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi akan merasa yakin bahwa dana yang dititipkan dikelola dengan amanah dan sesuai ketentuan syariah, sehingga nasabah cenderung lebih loyal dan tidak mudah berpindah ke lembaga lain. Munculnya kepercayaan yang kuat antara lembaga dan nasabah merupakan landasan fundamental yang secara signifikan mempermudah pembentukan dan pemeliharaan hubungan kerja sama. Hubungan yang didasari kepercayaan ini menghasilkan keuntungan timbal balik (*mutual benefit*) yang

jasas. Bagi nasabah, manfaat utamanya terwujud dalam tingkat kepuasan yang tinggi terhadap barang dan jasa yang disediakan. Sementara itu, lembaga keuangan memperoleh keuntungan berupa nasabah yang sangat loyal, yang berperan penting dalam menyediakan sumber daya dan stabilitas finansial yang diperlukan untuk menjamin kelangsungan operasional dalam jangka panjang (Hamid et al., 2024).

Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah (KSPPS), yang dulunya dikenal dengan Koperasi Jasa Keuangan Syariah (KJKS) merupakan lembaga keuangan yang berkembang dari *Baitul Maal wat Tamwil* (BMT). Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah (KSPPS) berfungsi sebagai institusi keuangan mikro berbasis prinsip syariah dan memiliki karakteristik tersendiri dalam sistem perekonomian di Indonesia. Dalam pelaksanaan fungsi serta tugasnya memegang dua peran sekaligus yaitu sebagai fungsi *baitul mal* (fungsi sosial) dan fungsi *tamwil* (fungsi bisnis) (Febiyanti & Wahyudi, 2023). Salah satu produk yang ditawarkan adalah akad *mudharabah*, yang merupakan bentuk kerja sama pembiayaan berbagi keuntungan antara pemilik modal (*shahibul maal*) dan pengelola usaha (*mudharib*). Dalam akad ini, pembagian keuntungan dilakukan menurut rasio yang telah disepakati sebelumnya oleh kedua belah pihak. Sementara risiko kerugian menjadi tanggungjawab pemilik dana kecuali kerugian tersebut disebabkan oleh pihak *mudharib* (Nurdin et al., 2025). Akad *mudharabah* merupakan bentuk kerja sama yang dibolehkan dalam Islam karena memberikan manfaat bagi kedua belah pihak. Akad ini berfungsi sebagai mekanisme untuk mempertemukan pemilik dana yang memiliki kelebihan modal tetapi tidak memiliki keterampilan atau kesempatan untuk mengelolanya, dengan pihak yang memiliki kemampuan, pengalaman, serta peluang untuk mengembangkan usaha. Melalui akad ini, kedua pihak dapat saling melengkapi kebutuhan dan memperoleh keuntungan sesuai kesepakatan (Asy'ari & Yazid, 2023).



Gambar 1. 1 Pertumbuhan Nasabah KSPPS Sahabat Berkah Manbaul Ulum Tahun 2022–2024

Sumber: Data sekunder, KSPPS Sahabat Berkah Manbaul Ulum 2025.

Berdasarkan data pada tabel 1.1, dapat dilihat bahwa dalam tiga tahun terakhir jumlah nasabah baru pada akad *mudharabah* menunjukkan tingkat penurunan. Pada tahun 2022, jumlah nasabah baru tercatat sebanyak 356 nasabah, kemudian menurun menjadi 296 nasabah pada tahun 2023, dan kembali turun menjadi 260 nasabah pada tahun 2024. Jumlah nasabah yang menurun dapat disebabkan karena belum adanya pengawasan langsung oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) maupun Lembaga Penjamin Simpanan (LPS). Kondisi ini menimbulkan kekhawatiran terkait perlindungan dana nasabah, karena tidak adanya jaminan simpanan apabila terjadi kegagalan operasional atau kebangkrutan koperasi karena selama ini pengawasan masih berada di bawah Kementerian Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah (UKM) yang berfokus pada aspek kelembagaan dan pemberdayaan, bukan pada aspek kehati-hatian keuangan sebagaimana yang diterapkan oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK). Akibatnya, terdapat celah dalam sistem pengawasan dan transparansi pengelolaan dana yang pada akhirnya

berpotensi memengaruhi tingkat kepercayaan nasabah terhadap lembaga keuangan syariah yang berbasis koperasi (Alfiani et al., 2023).

Salah satu fenomena yang menggambarkan pentingnya peran kepercayaan dalam lembaga keuangan syariah terlihat pada kasus yang terjadi pada Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah (KSPPS) Dinar Mulia di Kabupaten Karanganyar, Jawa Tengah. Namun, sejak akhir tahun 2024 kepercayaan nasabah terhadap lembaga tersebut mulai menurun akibat tidak transparannya pengelolaan keuangan dan gagalnya pengurus dalam memenuhi kewajiban pencairan dana anggota. Krisis keuangan ini semakin parah karena tidak terselenggaranya Rapat Anggota Tahunan (RAT) sejak tahun 2024 yang seharusnya menjadi sarana utama pertanggungjawaban pengurus kepada anggota. Ketidakterbukaan laporan keuangan dan munculnya dugaan penyalahgunaan dana memperburuk citra lembaga di mata masyarakat. Fenomena ini menggambarkan bahwa kepercayaan nasabah merupakan fondasi utama keberlangsungan lembaga keuangan syariah. Kepercayaan nasabah tidak hanya terbentuk melalui kinerja keuangan lembaga, tetapi juga dapat diwujudkan melalui penerapan prinsip-prinsip integritas, keterbukaan, dan tanggung jawab sosial. Ketika lembaga gagal menjaga aspek-aspek tersebut, maka persepsi publik terhadap integritas lembaga akan menurun, yang pada akhirnya menimbulkan krisis kepercayaan dan potensi kebangkrutan (Septyawati et al., 2024).

Banyak hal yang dapat memengaruhi kepercayaan nasabah. Salah satunya adalah kualitas layanan yang merupakan komponen penting yang dapat mempertahankan kepercayaan nasabah. Kualitas layanan juga dapat memengaruhi kepuasan nasabah. Nasabah akan merasa puas jika layanan yang diberikan memenuhi kebutuhan dan harapan, sehingga lembaga perlu terus memberikan layanan berkualitas tinggi. Sebaliknya, nasabah akan merasa kecewa jika sistem layanan yang diterapkan tidak sesuai dengan ekspektasi (Karimah et al., 2024). Kualitas layanan menjadi faktor penentu keberhasilan lembaga keuangan. Kualitas layanan mencakup kecepatan, keandalan, kesesuaian dengan kebutuhan nasabah, serta interaksi yang ramah dan

profesional. Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah (KSPPS) menghadapi tantangan signifikan dalam hal kualitas layanan, terutama ketika menyangkut proses transaksi. Salah satu permasalahan dalam kualitas layanan adalah bahwa sebagian besar transaksi masih dilakukan secara manual, atau belum sepenuhnya menggunakan teknologi yang dapat berdampak pada kecepatan layanan, akurasi pencatatan, dan kenyamanan nasabah (Ifa et al., 2025).

Salah satu permasalahan yang terjadi di Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah (KSPPS) Sahabat Berkah Manbaul Ulum terkait kualitas layanan adalah banyak nasabah yang mengatakan bahwa untuk melakukan setor atau penarikan tabungan, nasabah harus datang langsung ke kantor Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah (KSPPS). Padahal, layanan seperti ini seharusnya dapat dilakukan melalui aplikasi digital. Hal tersebut didukung oleh penelitian (Assauri & Mudarris, 2016) bahwasanya layanan yang lambat, kurang responsif dapat menurunkan kepuasan dan kepercayaan nasabah, meskipun lembaga memiliki reputasi yang baik dalam menyediakan produk syariah.

Berdasarkan hasil penelitian Hidayat (2009), kualitas layanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan nasabah. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepercayaan nasabah akan meningkat seiring dengan meningkatnya kualitas layanan yang diberikan. Meskipun demikian, sejumlah penelitian lain mengemukakan temuan yang bertentangan. Hasil penelitian yang dilaksanakan oleh Bilgies (2025), menyatakan bahwa kepuasan, loyalitas, dan kepercayaan nasabah tidak selalu dipengaruhi secara signifikan oleh kualitas layanan. Dengan kata lain, layanan yang baik saja belum cukup untuk memastikan nasabah merasa puas atau memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi.

Faktor lainnya yang dapat memengaruhi kepercayaan nasabah adalah transparansi. Transparansi berarti keterbukaan dalam mengelola lembaga, baik dari sisi keuangan, operasional, maupun kepatuhan terhadap prinsip syariah. Transparansi

berarti penyampaian informasi yang jujur, jelas, dan dapat dipertanggungjawabkan kepada para anggota dan pemangku kepentingan. Prinsip transparansi sangat ditekankan karena terkait dengan nilai amanah (*trust*) dan akuntabilitas pengelola koperasi terhadap dana yang dihimpun dari anggota (Akib et al., 2025).

Dengan menerapkan transparansi, lembaga diharapkan dapat menyampaikan informasi yang akurat, terbuka, dan mudah dipahami oleh berbagai pihak seperti nasabah, anggota, donatur, dan masyarakat. Penerapan transparansi ini meliputi pelaporan keuangan yang dilakukan secara berkala, keterbukaan dalam menjelaskan sumber serta penggunaan dana, dan penyampaian proses pembiayaan yang sesuai dengan ketentuan syariah, seperti larangan atas praktik riba, *maysir* (perjudian atau spekulasi) dan *gharar* (ketidakpastian atau ketidakjelasan) (Nurafida et al., 2024). Prinsip transparansi menjadi dasar penting untuk menumbuhkan kepercayaan dan tanggung jawab lembaga agar terhindar dari penyalahgunaan dana. Prinsip transparansi ini didasari oleh nilai kejujuran dan keterbukaan yang menekankan pentingnya mencatat dan menyampaikan informasi secara benar. Melalui penerapan transparansi, lembaga dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat dan memastikan tanggung jawab dalam pengelolaan keuangan.

Namun, kondisi yang terjadi di Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah (KSPPS) Sahabat Berkah Manbaul Ulum menunjukkan bahwa transparansi masih bersifat terbatas. *Website* koperasi belum dapat menyediakan data-data penting, seperti laporan keuangan dan informasi bagi hasil secara terbuka. Akibatnya, nasabah yang ingin mengetahui kinerja koperasi atau rincian pembagian hasil harus datang langsung ke kantor. Hal ini menimbulkan kendala seperti nasabah mengalami ketidaknyamanan karena harus meluangkan waktu hanya untuk mendapatkan informasi yang seharusnya bisa diakses secara digital. Kurangnya transparansi digital juga berpotensi menurunkan kepercayaan nasabah, karena nasabah tidak dapat memantau langsung bagaimana dana dikelola. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Andriansyah (2024), menunjukan bahwa kepercayaan nasabah pada bank syariah

meningkat secara signifikan oleh transparansi dalam penyajian laporan keuangan syariah, semakin baik tingkat transparansi dan akuntabilitas dalam penyajian laporan keuangan, maka semakin besar pula kepercayaan nasabah terhadap lembaga. Adapun penelitian yang dilakukan oleh Turi & Muharram (2023), menunjukkan bahwa transparansi laporan keuangan memiliki pengaruh positif terhadap tingkat kepercayaan anggota koperasi. Penyajian laporan keuangan yang jujur, terbuka, dan mudah dipahami membuat anggota merasa yakin bahwa pengelolaan dana koperasi dilakukan secara aman, tidak disalahgunakan, dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Kepuasan nasabah (*customer satisfaction*) adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah nasabah membandingkan kinerja layanan yang diterima dengan harapan yang dimilikinya. Apabila kinerja layanan sesuai atau melebihi harapan, maka nasabah akan merasa puas. Sebaliknya, apabila kinerja layanan berada di bawah harapan, maka nasabah akan merasa tidak puas (Wadud & Layaman, 2023). Dalam upaya mempertahankan, meningkatkan, dan memperluas nasabah, lembaga harus membangun dan mempertahankan reputasi yang baik di masyarakat. Hal ini dapat dicapai dengan meningkatkan kualitas produk, memberikan layanan yang baik, dan menjamin keamanan bagi nasabah (Meilani et al., 2022). Kepuasan pelanggan memiliki dampak jangka panjang bagi perusahaan. Inilah alasan mengapa kepuasan pelanggan sangat penting bagi sebuah bisnis, karena keberlangsungan suatu perusahaan sangat bergantung pada pelanggan, kepuasan pelanggan bisa mendorong kesetiaan pelanggan terhadap perusahaan, mengurangi kemungkinan *WoM (Word of Mouth)* negative dan membangun *WoM (Word of Mouth)* positif, upaya menciptakan interaksi jangka panjang karena pelanggan yang mencapai tingkat kepuasan tinggi cenderung menunjukkan kesetiaan dan loyalitas dalam jangka waktu lebih panjang dan pelanggan yang merasa puas terhadap layanan yang diberikan umumnya akan mempertahankan hubungan yang positif dengan perusahaan yang menjadi salah satu indikator bahwa usaha tersebut berjalan dengan baik.

Kepuasan nasabah digunakan sebagai variabel pemoderasi karena berperan memperkuat atau memperlemah pengaruh kualitas layanan dan transparansi terhadap kepercayaan. Secara teoretis, kepuasan merupakan hasil evaluasi pengalaman nasabah terhadap kinerja layanan dan keterbukaan informasi, yang selanjutnya membentuk sikap kepercayaan. Ketika nasabah merasa puas, kualitas layanan dan transparansi yang diberikan lembaga akan lebih efektif dalam meningkatkan kepercayaan. Sebaliknya, pada tingkat kepuasan yang rendah, pengaruh tersebut cenderung melemah. Hal ini sejalan dengan konsep *relationship marketing* yang menyatakan bahwa kepuasan menjadi mekanisme penting dalam membangun dan memperkuat kepercayaan jangka panjang.

Seorang pelanggan dapat dikatakan puas ketika merasa memperoleh nilai atau manfaat dari perusahaan, produsen, maupun penyedia layanan. Manfaat tersebut bisa berasal dari kualitas produk, layanan yang diberikan, sistem yang digunakan, atau bahkan dari perasaan emosional yang ditimbulkan (Ananta et al., 2024). Kepuasan nasabah juga merupakan faktor yang paling penting dalam mempertahankan dan meningkatkan kepercayaan terhadap produk di lembaga keuangan syariah, karena tingkat kepuasan nasabah secara langsung memengaruhi persepsi terhadap kualitas layanan dan integritas lembaga. Kondisi yang terjadi di Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah (KSPPS) Sahabat Berkah Manbaul Ulum menunjukkan bahwa beberapa nasabah melaporkan ketidakpuasan terhadap sistem pemberian hadiah pada produk *top up* simpanan *mudharabah*, terutama karena hadiah yang diberikan dianggap tidak sebanding dengan jumlah *top up* yang dilakukan atau tidak sesuai dengan ekspektasi awal. Selain itu, terdapat situasi di mana nasabah ingin menarik atau mencairkan dananya lebih cepat dari periode yang telah disepakati, tetapi hal itu bertentangan dengan prinsip syariah yang menekankan pentingnya kesabaran, keberkahan, dan proses yang terstruktur dalam pengelolaan simpanan. Penarikan dana sebelum jatuh tempo dapat menurunkan manfaat bagi hasil yang seharusnya diterima

dan berpotensi mengurangi rasa keadilan bagi nasabah lain yang tetap mematuhi kesepakatan (Mukhayati et al., 2024).

Pesatnya pertumbuhan perbankan non syariah di Indonesia menyebabkan munculnya beberapa organisasi keuangan, antara lain asuransi syariah, pembiayaan, regulasi, dan lembaga keuangan mikro syariah. Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah (KSPPS) adalah lembaga keuangan yang menjalankan operasionalnya sesuai dengan prinsip-prinsip syariah yang berasal dari Al-Qur'an dan Hadis. Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah (KSPPS) Manba'ul Ulum merupakan salah satu lembaga yang aktif dalam mendukung pengembangan ekonomi syariah yang dikenal sebagai koperasi serba usaha dengan berbagai kegiatan ekonomi masyarakat pesantren dan secara khusus bergerak dalam bidang simpan pinjam serta pembiayaan berbasis prinsip syariah.

Penelitian ini berfokus pada lembaga keuangan syariah, khususnya Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah (KSPPS), yang memandang kepercayaan nasabah sebagai komponen penting untuk keberlangsungan operasional. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan dan transparansi terhadap kepercayaan nasabah pada produk *mudharabah*, dengan kepuasan nasabah sebagai variabel moderasi. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai peran kualitas layanan dan transparansi dalam membangun serta mempertahankan kepercayaan nasabah. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi strategis bagi Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah (KSPPS) Sahabat Berkah Manba'ul Ulum dalam meningkatkan kepuasan nasabah guna memperkuat hubungan jangka panjang yang berlandaskan prinsip syariah.

Penelitian mengenai pengaruh kualitas layanan dan transparansi terhadap kepercayaan nasabah telah banyak dilakukan, baik pada bank maupun koperasi syariah. Namun, penelitian sebelumnya cenderung fokus pada lembaga konvensional atau tidak

menekankan karakteristik produk syariah, sehingga pemahaman mengenai produk *mudharabah* di Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah (KSPPS) masih terbatas. Selain itu, sebagian besar penelitian hanya meneliti hubungan langsung antara kualitas layanan, transparansi, dan kepercayaan nasabah, sedangkan peran kepuasan nasabah sebagai variabel moderasi yang dapat memperkuat atau memperlemah hubungan antara kualitas layanan dan transparansi dengan kepercayaan nasabah masih jarang diteliti. Oleh karena itu, peneliti mencoba mengisi kesenjangan tersebut dengan fokus pada produk *mudharabah* di Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah (KSPPS) Sahabat Berkah Manbaul Ulum, serta menambahkan kepuasan nasabah sebagai pemoderasi untuk melihat bagaimana kepuasan mempengaruhi hubungan antara kualitas layanan, transparansi, dan kepercayaan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai berbagai faktor yang memengaruhi kepercayaan sekaligus menghasilkan rekomendasi yang bermanfaat dalam meningkatkan mutu layanan, menjaga transparansi, dan menciptakan kepuasan yang berkelanjutan guna memperkuat kepercayaan nasabah terhadap produk *mudharabah*.

Secara teoretis, penelitian ini diharapkan dapat mengembangkan pengetahuan ilmiah mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepercayaan, khususnya dalam bidang keuangan syariah. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat memberikan perspektif baru yang belum banyak dibahas dalam penelitian sebelumnya, sehingga memperkaya wawasan tentang kualitas layanan, transparansi, kepercayaan dan kepuasan nasabah. Penelitian ini diharapkan dapat membantu lembaga keuangan syariah lainnya serta menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya. Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi sekaligus masukan bagi Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah (KSPPS) Sahabat Berkah Manba'ul Ulum serta lembaga keuangan syariah lainnya dalam meningkatkan efisiensi layanan dan transparansi. Berdasarkan hal tersebut, penulis terdorong untuk melakukan penelitian dengan judul **“Analisis Pengaruh Kualitas Layanan dan Transparansi Terhadap Kepercayaan Nasabah dengan Kepuasan Nasabah sebagai Pemoderasi**

Pada Produk Mudharabah di Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah (KSPPS) Sahabat Berkah Manbaul Ulum”.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Layanan lembaga belum sepenuhnya menggunakan teknologi. Selain itu, proses penarikan dana melalui petugas pemasaran (marketing) juga kurang efisien. Apabila nasabah ingin menarik tabungan *mudharabah*, petugas pemasaran harus kembali ke Kantor Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah (KSPPS), dan tidak diperbolehkan menggunakan uang dari nasabah lain yang sedang menyeter, sehingga prosesnya menjadi lebih lama. Selain itu, dalam proses layanan terdapat keluhan mengenai sistem nomor antrean, di mana sebagian nasabah yang telah menjadi anggota lama merasa harus didahulukan dibanding nasabah baru.
2. *Website* Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah (KSPPS) Sahabat Berkah Manbaul Ulum belum dapat menyediakan data secara terbuka, seperti laporan keuangan dan bagi hasil, sehingga nasabah harus datang langsung ke kantor Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah (KSPPS) untuk memperoleh informasi tersebut. Selain itu, tidak semua nasabah memahami teknologi digital. Masih terdapat pula nasabah yang kurang memahami aturan dan mekanisme akad *mudharabah*.
3. Beberapa nasabah merasa tidak puas terhadap sistem pemberian hadiah pada produk *top up* simpanan, karena dianggap tidak sesuai dengan harapan. Terdapat pula situasi nasabah yang ingin menarik atau mencairkan dananya lebih cepat dari waktu yang telah disepakati, padahal sistem syariah lebih menekankan keberkahan dan proses.

4. Adanya persepsi umum bahwa lembaga keuangan kecil memiliki risiko lebih tinggi dibandingkan dengan bank besar, meskipun kenyataannya tidak selalu benar. Persepsi ini diperkuat oleh munculnya berita tentang kebangkrutan Lembaga koperasi contohnya pada Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah (KSPPS) Dinar Barokah di kabupaten Karanganyar yang menyebabkan dampak negatif terhadap citra Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah (KSPPS) lainnya. Akibatnya, sebagian masyarakat menjadi ragu dan kurang percaya untuk menabung atau berinvestasi di Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah (KSPPS) Sahabat Berkah Manbaul Ulum. Selain itu, banyak masyarakat yang masih beranggapan bahwa Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah (KSPPS) menerapkan bagi hasil yang tinggi seperti lembaga konvensional, dan merasa khawatir karena koperasi simpan pinjam dan pembiayaan syariah (KSPPS) Manbaul Ulum belum berada di bawah pengawasan langsung oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dan Lembaga Penjamin Simpanan (LPS).

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap kepercayaan nasabah di Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah (KSPPS) Sahabat Berkah Manbaul Ulum?
2. Apakah transparansi berpengaruh terhadap kepercayaan nasabah di Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah (KSPPS) Sahabat Berkah Manbaul Ulum?
3. Apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap kepercayaan nasabah melalui kepuasan nasabah sebagai variable moderasi di Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah (KSPPS) Sahabat Berkah Manbaul Ulum?

4. Apakah transparansi berpengaruh terhadap kepercayaan nasabah melalui kepuasan nasabah sebagai variable moderasi di Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah (KSPPS) Sahabat Berkah Manbaul Ulum?

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

- a. Untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap kepercayaan nasabah di Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah (KSPPS) Sahabat Berkah Manbaul Ulum.
- b. Untuk menganalisis pengaruh transparansi terhadap kepercayaan nasabah di Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah (KSPPS) Sahabat Berkah Manbaul Ulum.
- c. Untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap kepercayaan nasabah melalui kepuasan nasabah sebagai variable moderasi di Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah (KSPPS) Sahabat Berkah Manbaul Ulum.
- d. Untuk menganalisis pengaruh transparansi terhadap kepercayaan nasabah melalui kepuasan nasabah sebagai variable moderasi di Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah (KSPPS) Sahabat Berkah Manbaul Ulum.

2. Manfaat Penelitian

Setelah diperoleh hasil penelitian, Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat sebagai berikut:

- a. Bagi peneliti, Peneliti diharapkan dapat memperoleh wawasan dan pengalaman terkait kualitas layanan, transparansi, kepercayaan, serta kepuasan nasabah di Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah (KSPPS) Sahabat Berkah Manba'ul Ulum.

- b. Bagi akademis, Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan pengetahuan sekaligus menjadi dasar perbandingan bagi penelitian selanjutnya yang membahas isu terkait kualitas layanan, transparansi, kepercayaan, dan kepuasan nasabah.
- c. Bagi lembaga, Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber informasi serta memberikan perspektif yang bermanfaat sebagai dasar pertimbangan dalam proses evaluasi dan peningkatan kualitas sumber daya manusia di Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah (KSPPS) Sahabat Berkah Manba'ul Ulum.

E. Sistematika Penulisan

Struktur penelitian ini terdiri atas lima bab yang disajikan secara teratur sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini menjelaskan alasan dan dasar pentingnya penelitian dilakukan, dimulai dari urgensi masalah hingga fenomena yang ditemukan di lapangan. Selanjutnya, dipaparkan identifikasi dan rumusan masalah dalam bentuk pertanyaan penelitian. Bab ini juga memuat tujuan, manfaat penelitian secara teoritis maupun praktis, serta sistematika penulisan sebagai panduan penyusunan skripsi.

BAB II LANDASAN TEORI

Pada bab ini memaparkan teori-teori yang relevan dan mendukung setiap variabel penelitian. Selain itu, disajikan ringkasan penelitian terdahulu sebagai pembanding untuk memperkuat landasan teori. Pada bagian akhir, ditampilkan kerangka konseptual yang menggambarkan hubungan antarvariabel serta hipotesis yang akan diuji dalam penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

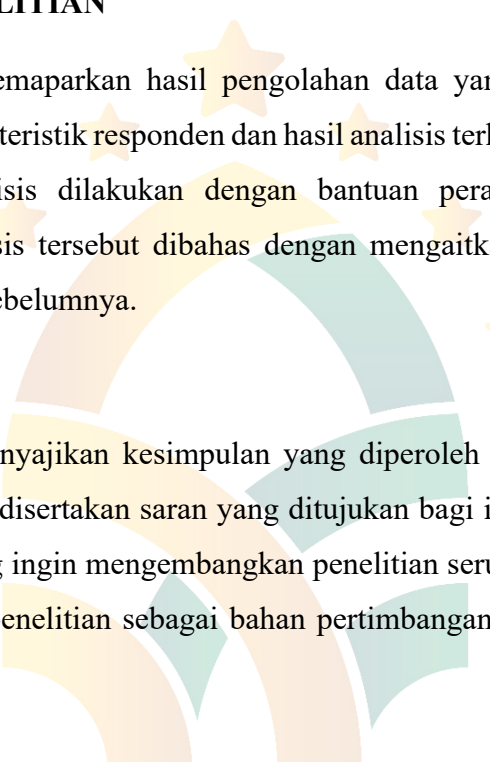
Pada bab ini memaparkan secara sistematis metodologi penelitian, termasuk populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, jenis dan sumber data primer serta sekunder, definisi operasional variabel, serta metode analisis data yang diterapkan.

BAB IV HASIL PENELITIAN

Pada bab ini memaparkan hasil pengolahan data yang telah dikumpulkan, meliputi gambaran karakteristik responden dan hasil analisis terhadap variabel-variabel penelitian. Proses analisis dilakukan dengan bantuan perangkat lunak statistik. Selanjutnya, hasil analisis tersebut dibahas dengan mengaitkannya pada teori serta temuan dari penelitian sebelumnya.

BAB V PENUTUP

Pada bab ini menyajikan kesimpulan yang diperoleh dari hasil analisis dan pembahasan. Selain itu, disertakan saran yang ditujukan bagi instansi terkait maupun peneliti selanjutnya yang ingin mengembangkan penelitian serupa. Pada bagian akhir, diuraikan keterbatasan penelitian sebagai bahan pertimbangan untuk perbaikan pada penelitian mendatang.



UINSSC

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON