

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan lembaga keuangan syariah di Indonesia dalam satu dekade terakhir menunjukkan peningkatan yang cukup pesat (Tuzuhro & Rozaini, 2023). Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah (KSPPS) menjadi salah satu lembaga keuangan mikro syariah yang memiliki peran strategis dalam membantu masyarakat menengah ke bawah memperoleh akses pembiayaan yang sesuai dengan prinsip-prinsip Islam. Lembaga ini tidak hanya berorientasi pada keuntungan, tetapi juga menekankan nilai-nilai kejujuran (*shiddiq*), keadilan (*‘adl*), tanggung jawab (*amanah*), dan keterbukaan dalam setiap aktivitas bisnisnya (Lailaturrohmah, 2022).

Seiring meningkatnya jumlah lembaga keuangan syariah, tingkat persaingan antar lembaga juga semakin ketat. Salah satu tantangan terbesar yang dihadapi oleh KSPPS adalah mempertahankan loyalitas nasabah. Nasabah yang loyal tidak hanya menggunakan layanan secara berkelanjutan, tetapi juga menjadi promotor yang menyebarkan citra positif lembaga kepada Masyarakat. Selain itu, penelitian pada bank syariah menemukan bahwa nilai nasabah dan kualitas pelayanan secara bersama-sama berkontribusi terhadap loyalitas nasabah, sehingga wajar jika di lingkungan KSPPS faktor-faktor etika, transparansi, dan kualitas layanan menjadi determinan penting dalam upaya mempertahankan nasabah aktif (Arlan & Aida, 2023).

Lembaga-lembaga mikro syariah seperti Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah (KSPPS) memiliki peran strategis dalam memberi akses pembiayaan yang sesuai prinsip Islam kepada masyarakat menengah ke bawah, sekaligus mendukung inklusi keuangan berbasis nilai Islam. Untuk bukti empiris pertumbuhan dan peranan lembaga mikro syariah dalam konteks Indonesia, lihat penelitian dan kajian berikut (Amir et al., 2024).

KSPPS Al-Islah Mitra Sejahtera Cabang Cirebon merupakan salah satu lembaga keuangan syariah yang berperan aktif dalam meningkatkan kesejahteraan ekonomi masyarakat. Lembaga ini menjalankan operasinya berdasarkan prinsip-

prinsip syariah, seperti keadilan, transparansi, dan keberlanjutan, dengan fokus pada sistem bagi hasil dan pembiayaan berbasis syariah. Melalui layanan ini, KSPPS Al-Islah Mitra Sejahtera tidak hanya menyediakan alternatif keuangan yang sesuai dengan nilai-nilai Islam, tetapi juga berupaya memberdayakan masyarakat, meningkatkan kualitas hidup nasabah, serta mengurangi ketergantungan pada praktik riba yang bertentangan dengan prinsip syariah (Khotimah, 2024).

Seiring dengan perkembangan industri keuangan syariah, persaingan antar lembaga semakin meningkat, sehingga menuntut setiap institusi untuk menerapkan praktik bisnis yang etis, transparan, dan berkualitas. Loyalitas nasabah menjadi salah satu indikator penting yang menunjukkan keberhasilan lembaga dalam membangun kepercayaan, kepuasan, dan hubungan jangka panjang dengan nasabah (Anggraini & Fasa, 2024). Namun, dalam praktiknya, penerapan etika bisnis Islam, transparansi informasi, dan kualitas layanan di beberapa lembaga keuangan syariah, termasuk KSPPS Al-Islah Mitra Sejahtera Cabang Cirebon, masih menghadapi berbagai tantangan.

Etika bisnis Islam merupakan prinsip-prinsip moral dan nilai syariah yang harus diterapkan dalam setiap kegiatan bisnis, termasuk kejujuran, keadilan, tanggung jawab sosial, dan kepatuhan terhadap prinsip syariah. Penerapan etika bisnis Islam yang baik dapat membangun kepercayaan nasabah dan meningkatkan loyalitas mereka (Maulena et al., 2024). Namun dalam konteks lembaga mikro seperti KSPPS, masih ditemukan adanya ketidaksesuaian antara prinsip dan praktik, misalnya dalam hal kejelasan akad, ketepatan informasi, dan perilaku pegawai dalam melayani anggota.

Di KSPPS Al-Islah Mitra Sejahtera, beberapa nasabah mengeluhkan kurangnya kejelasan dalam akad pembiayaan dan proses administrasi. Misalnya, informasi mengenai bagi hasil atau margin keuntungan tidak dijelaskan secara rinci, sehingga nasabah merasa ragu apakah seluruh prosedur telah sesuai prinsip syariah. Selain itu, beberapa nasabah baru merasa kurang mendapatkan sosialisasi mengenai prinsip syariah yang diterapkan dalam produk dan layanan lembaga. Akibatnya, kepercayaan nasabah menurun, dan potensi loyalitas mereka terhadap lembaga berkurang.

Selain itu, transparansi juga menjadi aspek fundamental dalam menjaga kepercayaan nasabah. Transparansi mencakup keterbukaan dalam penyampaian informasi mengenai pembiayaan, bagi hasil, serta laporan keuangan yang dapat diakses anggota. Transparansi berarti keterbukaan informasi yang jelas dan akurat mengenai produk, layanan, biaya administrasi, nisbah, dan syarat serta ketentuan akad kepada nasabah. Transparansi menjadi faktor penting dalam membangun kepercayaan dan loyalitas nasabah, karena nasabah merasa lebih aman dan yakin dalam melakukan transaksi (Aprilia & Sisdianto, 2024).

Berdasarkan pengamatan di KSPPS Al-Islah Mitra Sejahtera, beberapa nasabah baru mengaku bingung dengan perhitungan nisbah dan margin keuntungan bagi hasil. Informasi mengenai biaya administrasi atau prosedur tertentu terkadang tidak dijelaskan secara lengkap oleh petugas. Kurangnya transparansi ini menimbulkan ketidakpastian dan menurunkan rasa percaya nasabah terhadap lembaga. Nasabah yang merasa informasi tidak jelas cenderung menunda atau mengurangi transaksi, bahkan mempertimbangkan pindah ke lembaga lain yang lebih terbuka.

Faktor berikutnya adalah kualitas layanan, yang mencakup aspek kecepatan pelayanan, ketepatan informasi, empati, dan sikap profesional pegawai dalam memberikan pelayanan kepada nasabah. Kualitas layanan mencakup kecepatan, ketepatan, keramahan, dan kemampuan lembaga dalam memenuhi kebutuhan nasabah. Layanan yang baik akan meningkatkan kepuasan nasabah, yang kemudian berdampak positif pada loyalitas mereka (Setyaningsih et al., 2025). Kualitas layanan yang baik menciptakan kepuasan yang berkelanjutan dan meningkatkan loyalitas jangka panjang.

Di KSPPS Al-Islah Mitra Sejahtera, beberapa nasabah mengeluhkan bahwa pelayanan petugas terkadang lambat, kurang responsif, dan kurang proaktif dalam membantu menyelesaikan masalah nasabah. Selain itu, fasilitas digital untuk mempermudah transaksi juga masih terbatas, sehingga nasabah yang sibuk merasa kurang efisien dalam melakukan transaksi. Kondisi ini menimbulkan ketidakpuasan, yang dapat menurunkan loyalitas nasabah dan memicu mereka mencari alternatif lembaga keuangan lain yang memberikan layanan lebih baik.

Permasalahan yang muncul antara lain adalah kurang optimalnya penerapan nilai-nilai etika bisnis Islam dalam setiap transaksi, ketidakjelasan atau keterbatasan informasi yang disampaikan kepada nasabah, serta variasi kualitas layanan yang diterima nasabah (Marlina & Rochmi, 2025). Hal ini berpotensi memengaruhi tingkat kepuasan dan loyalitas nasabah, sehingga menjadi perhatian penting bagi manajemen lembaga untuk meningkatkan kinerja dan reputasinya. Berdasarkan fenomena tersebut, penelitian ini akan mengkaji secara mendalam pengaruh etika bisnis Islam, transparansi, dan kualitas layanan terhadap loyalitas nasabah di KSPPS Al-Islah Mitra Sejahtera Cabang Cirebon, guna memberikan pemahaman empiris serta rekomendasi strategis bagi pengelolaan lembaga keuangan syariah yang lebih efektif dan profesional.

**Tabel 1. 1 Jumlah Nasabah KSPPS Al-Islah Mitra Sejahtera
Cabang Cirebon**

No	Tahun	Jumlah Nasabah
1	2023	3.392
2	2024	3.481
3	2025	3.612

(Sumber: Data internal KSPPS Al-Islah Mitra Sejahtera Cabang Cirebon)

Berdasarkan di atas dapat diketahui bahwa jumlah nasabah KSPPS Al-Islah Mitra Sejahtera Cabang Cirebon mengalami peningkatan dari tahun 2023 hingga 2025. Peningkatan jumlah nasabah tersebut menunjukkan kepercayaan masyarakat yang semakin baik terhadap lembaga. Oleh karena itu, penerapan etika bisnis Islam, transparansi, dan kualitas layanan menjadi faktor penting dalam menjaga serta meningkatkan loyalitas nasabah.

Menurut (Masadah et al., 2020) dapat dipahami bahwa etika bisnis Islam, transparansi, dan kualitas layanan merupakan faktor penting yang memengaruhi loyalitas nasabah dalam lembaga keuangan syariah. Sebagian besar studi terdahulu lebih banyak mengangkat objek penelitian pada perbankan syariah berskala besar, seperti Bank Syariah Indonesia dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS),

sehingga kajian yang secara spesifik membahas ketiga variabel tersebut pada lembaga KSPPS masih relatif terbatas (Azizah et al., 2024). Padahal, KSPPS memiliki karakteristik operasional yang berbeda, karena orientasinya tidak hanya pada profit, tetapi juga pada pelayanan anggota, fungsi sosial, dan penguatan nilai-nilai kekeluargaan dalam praktik kelembagaannya.

Kebaruan dalam penelitian ini terletak pada penggabungan tiga variabel utama, yaitu etika bisnis Islam, transparansi, dan kualitas layanan dalam satu kerangka model empiris yang diterapkan pada konteks lembaga keuangan mikro syariah. Selain itu, objek penelitian dilakukan pada KSPPS Al-Islah Mitra Sejahtera Cabang Cirebon yang memiliki latar sosial, budaya, dan karakteristik kelembagaan yang khas, sehingga memungkinkan diperolehnya temuan yang lebih kontekstual dan relevan. Melalui penelitian ini, diharapkan dapat dihasilkan kontribusi ilmiah yang bermanfaat bagi pengembangan praktik kelembagaan KSPPS serta penguatan penerapan nilai-nilai syariah di sektor keuangan mikro Indonesia.

Menurut (Marimin & Romdhoni, 2017) menegaskan bahwa penerapan prinsip etika bisnis di koperasi syariah, seperti KSPPS umumnya berfokus pada bank syariah besar, masih jarang diteliti. Karakteristik koperasi syariah berbeda, terutama terkait sosialisasi prinsip syariah dan praktik akad bagi hasil, sehingga penting untuk meneliti pengaruhnya terhadap loyalitas nasabah. Selain itu, penelitian sebelumnya mengenai transparansi banyak menekankan pentingnya keterbukaan informasi untuk membangun kepercayaan konsumen, namun masih sedikit yang meneliti dampaknya terhadap loyalitas nasabah di koperasi syariah tingkat cabang, khususnya di wilayah Cirebon, di mana praktik transparansi masih perlu ditingkatkan. Kualitas layanan juga menjadi gap penelitian karena sebagian besar studi dilakukan pada bank syariah atau sektor jasa syariah lainnya, sementara konteks koperasi syariah dengan karakteristik nasabah lokal dan fasilitas terbatas masih jarang dianalisis. Hal ini menjadi penting mengingat kualitas layanan, termasuk respons petugas dan fasilitas digital, dapat berbeda dan berdampak signifikan pada loyalitas nasabah. Secara keseluruhan, penelitian tentang loyalitas nasabah di koperasi syariah cabang lokal masih sangat terbatas, sehingga penelitian

ini hadir untuk mengisi celah tersebut dengan menelaah pengaruh etika bisnis Islam, transparansi, dan kualitas layanan terhadap loyalitas nasabah.

Penelitian ini bertujuan untuk memahami dan menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi loyalitas nasabah di KSPPS Al-Islah Mitra Sejahtera Cabang Cirebon, khususnya terkait penerapan etika bisnis Islam, transparansi, dan kualitas layanan. Tujuan utama dari penelitian ini adalah mengetahui seberapa besar pengaruh etika bisnis Islam terhadap loyalitas nasabah, karena penerapan prinsip-prinsip syariah seperti kejujuran, keadilan, dan tanggung jawab sosial diyakini dapat membangun kepercayaan nasabah sehingga mereka lebih cenderung tetap menggunakan produk dan layanan koperasi syariah. Selain itu, penelitian ini juga berupaya menganalisis pengaruh transparansi terhadap loyalitas nasabah. Transparansi di sini mencakup keterbukaan informasi mengenai produk, biaya administrasi, margin pembiayaan, dan syarat serta ketentuan akad, yang diyakini dapat meningkatkan rasa aman dan keyakinan nasabah dalam melakukan transaksi. Penelitian ini selanjutnya mengkaji pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas nasabah, karena kecepatan, ketepatan, keramahan pelayanan, dan kemampuan lembaga dalam memenuhi kebutuhan nasabah sangat berperan dalam membangun kepuasan dan loyalitas mereka. Lebih jauh, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh ketiga faktor tersebut secara simultan terhadap loyalitas nasabah, sehingga hasil penelitian dapat memberikan gambaran menyeluruh dan rekomendasi strategis bagi manajemen KSPPS Al-Islah Mitra Sejahtera dalam meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah.

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat teoritis dan praktis. Secara teoritis, penelitian ini memperkaya literatur mengenai manajemen syariah dan perilaku nasabah, khususnya dalam konteks lembaga mikro syariah. Secara praktis, hasil penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi bagi pengelola KSPPS Al-Islah Mitra Sejahtera untuk memperbaiki strategi pelayanan dan membangun loyalitas berbasis nilai-nilai Islam.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis tertarik untuk meneliti sejauh mana pengaruh etika bisnis Islam, transparansi dan kualitas layanan terhadap loyalitas nasabah. Oleh karena itu, penulis mengangkat topik penelitian dengan

judul **“Pengaruh Etika Bisnis Islam, Transparansi, dan Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Nasabah pada KSPPS Al-Islah Mitra Sejahtera Cabang Cirebon.”**

B. Identifikasi Masalah

KSPPS Al-Islah Mitra Sejahtera Cabang Cirebon sebagai lembaga keuangan mikro syariah memiliki tanggung jawab untuk menjalankan aktivitas operasionalnya berdasarkan prinsip-prinsip syariah, termasuk penerapan etika bisnis Islam, transparansi, dan kualitas pelayanan yang profesional. Penerapan etika bisnis Islam mencakup nilai kejujuran, amanah, keadilan, dan tanggung jawab sosial yang seharusnya tercermin dalam seluruh aktivitas pelayanan kepada nasabah, termasuk dalam penyampaian akad, mekanisme pembiayaan, dan interaksi antara petugas dengan nasabah. Selain itu, penyampaian informasi mengenai produk, nisbah bagi hasil, biaya administrasi, serta laporan keuangan perlu dilakukan secara jelas, terbuka, dan mudah dipahami agar mampu meningkatkan kepercayaan nasabah. Dari sisi pelayanan, kecepatan, ketepatan, keramahan, empati, dan profesionalisme petugas menjadi aspek penting yang menentukan tingkat kepuasan serta loyalitas nasabah terhadap lembaga.

Namun demikian, dalam pelaksanaannya masih ditemukan beberapa permasalahan yang menunjukkan adanya kesenjangan dalam penerapan aspek-aspek tersebut. Penerapan etika bisnis Islam belum sepenuhnya berjalan secara optimal, yang tercermin dari masih adanya ketidakjelasan dalam penyampaian akad serta belum konsistennya perilaku pelayanan sesuai nilai-nilai syariah. Aspek transparansi juga masih perlu ditingkatkan karena informasi mengenai produk pembiayaan, sistem bagi hasil, biaya administrasi, dan laporan keuangan belum selalu disampaikan secara rinci dan terbuka kepada nasabah. Selain itu, kualitas pelayanan yang diberikan juga menunjukkan ketidakkonsistenan, baik dari segi kecepatan, ketepatan, maupun sikap pelayanan karyawan serta keterbatasan dalam pemanfaatan fasilitas digital, yang berpotensi memengaruhi tingkat kepuasan dan loyalitas nasabah.

Berdasarkan uraian tersebut, maka dapat diidentifikasi permasalahan pokok sebagai berikut:

1. Penerapan etika bisnis Islam pada KSPPS Al-Islah Mitra Sejahtera Cabang Cirebon belum berjalan secara maksimal dan merata di seluruh aspek pelayanan.
2. Tingkat transparansi lembaga dalam menyampaikan informasi terkait pembiayaan, sistem bagi hasil, serta laporan keuangan masih kurang optimal.
3. Kualitas layanan yang diberikan kepada nasabah belum konsisten, baik dari segi kecepatan, ketepatan, maupun sikap pelayanan karyawan.

C. Batasan Masalah

Penelitian ini difokuskan pada KSPPS Al-Islah Mitra Sejahtera Cabang Cirebon sebagai objek kajian, dengan tujuan agar pembahasan lebih terarah dan tidak melebar. Fokus penelitian dibatasi pada tiga variabel independen, yaitu Etika Bisnis Islam, Transparansi, dan Kualitas Layanan, serta satu variabel dependen yaitu Loyalitas Nasabah.

Etika bisnis Islam dibatasi pada penerapan prinsip kejujuran, keadilan, amanah, dan tanggung jawab dalam kegiatan pelayanan. Transparansi mencakup keterbukaan informasi dan kejelasan laporan keuangan kepada anggota. Kualitas layanan diukur melalui aspek keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan batasan masalah yang telah dijelaskan sebelumnya, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah Etika Bisnis Islam berpengaruh terhadap Loyalitas Nasabah pada KSPPS Al-Islah Mitra Sejahtera Cabang Cirebon?
2. Apakah Transparansi berpengaruh terhadap Loyalitas Nasabah pada KSPPS Al-Islah Mitra Sejahtera Cabang Cirebon?
3. Apakah Kualitas Layanan berpengaruh terhadap Loyalitas Nasabah pada KSPPS Al-Islah Mitra Sejahtera Cabang Cirebon?
4. Apakah Etika Bisnis Islam, Transparansi dan Kualitas Layanan berpengaruh terhadap Loyalitas Nasabah pada KSPPS Al-Islah Mitra Sejahtera Cabang Cirebon?

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis pengaruh Etika Bisnis Islam terhadap Loyalitas Nasabah pada KSPPS Al-Islah Mitra Sejahtera Cabang Cirebon.
2. Untuk menganalisis pengaruh Transparansi terhadap Loyalitas Nasabah pada KSPPS Al-Islah Mitra Sejahtera Cabang Cirebon.
3. Untuk menganalisis pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Nasabah pada KSPPS Al-Islah Mitra Sejahtera Cabang Cirebon.
4. Untuk menganalisis pengaruh Etika Bisnis Islam, Transparansi dan Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Nasabah pada KSPPS Al-Islah Mitra Sejahtera Cabang Cirebon

F. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara teoritis maupun praktis bagi berbagai pihak yang terkait, antara lain sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu pengetahuan di bidang ekonomi Islam dan manajemen keuangan syariah, khususnya mengenai pengaruh etika bisnis Islam, transparansi, dan kualitas layanan terhadap loyalitas nasabah. Penelitian ini juga diharapkan dapat memperkaya referensi akademik bagi mahasiswa, peneliti, dan akademisi yang tertarik mengkaji topik serupa di masa mendatang, baik dengan objek penelitian maupun pendekatan yang berbeda.

2. Manfaat Praktis

Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dan rekomendasi bagi;

- a. KSPPS Al-Islah Mitra Sejahtera Cabang Cirebon dalam meningkatkan loyalitas nasabah melalui penerapan prinsip etika bisnis Islam yang konsisten, peningkatan transparansi lembaga, serta penguatan kualitas layanan kepada anggota. Temuan dari penelitian ini dapat dijadikan bahan evaluasi dan

pertimbangan strategis dalam pengambilan keputusan manajerial guna meningkatkan daya saing lembaga keuangan syariah di tingkat lokal.

- b. Bagi peneliti sendiri, penelitian ini menjadi sarana untuk mengembangkan wawasan dan kemampuan analisis mengenai penerapan prinsip-prinsip syariah dalam praktik lembaga keuangan mikro. Selain itu, penelitian ini memberikan pengalaman empiris dalam melakukan riset kuantitatif serta memperdalam pemahaman tentang hubungan antara nilai-nilai Islam dan perilaku nasabah dalam lembaga keuangan syariah.



UINSSC
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON