

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan lembaga keuangan syariah di Indonesia menunjukkan pertumbuhan yang signifikan seiring meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap prinsip keadilan, transparansi, dan keberkahan dalam transaksi ekonomi. Lembaga keuangan syariah tidak hanya berfungsi sebagai institusi intermediasi keuangan, tetapi juga sebagai sarana pemberdayaan ekonomi umat yang berbasis nilai moral dan etika Islam. Keberlanjutan lembaga keuangan syariah sangat dipengaruhi oleh tingkat kepercayaan publik, karena kepercayaan akan menentukan loyalitas anggota, stabilitas penghimpunan dana, serta keberlanjutan usaha lembaga tersebut. Reputasi menjadi aset tidak berwujud yang mencerminkan persepsi masyarakat terhadap kredibilitas dan integritas suatu lembaga (Mahardika et al., 2025). Menurut Purnamasari & Hamudya (2022), reputasi merupakan representasi kolektif dari persepsi stakeholder terhadap kinerja masa lalu dan prospek masa depan organisasi. Dalam konteks lembaga keuangan syariah, reputasi memiliki peran strategis karena berkaitan langsung dengan kepercayaan dan legitimasi sosial.

Risiko reputasi muncul ketika terjadi kesenjangan antara harapan pemangku kepentingan dengan kinerja aktual lembaga, sehingga memicu persepsi negatif yang dapat menurunkan kepercayaan publik. *Basel Committee on Banking Supervision* (2015) menjelaskan bahwa risiko reputasi adalah risiko akibat menurunnya kepercayaan stakeholder yang bersumber dari persepsi negatif terhadap praktik bisnis, kepatuhan, maupun kualitas pelayanan lembaga. Risiko reputasi bersifat multidimensional karena dampaknya tidak hanya bersifat finansial, tetapi juga dapat mengganggu keberlangsungan usaha, citra institusi, serta hubungan jangka panjang dengan anggota dan mitra. Dalam lembaga keuangan syariah, risiko reputasi menjadi semakin sensitif karena menyangkut kepatuhan terhadap prinsip syariah yang memiliki dimensi moral dan religius (Yam, 2023).

Koperasi jasa syariah sebagai bagian dari lembaga keuangan mikro syariah memiliki karakteristik kedekatan sosial yang kuat dengan anggotanya. Hubungan emosional dan kepercayaan menjadi faktor dominan dalam keberlangsungan

koperasi. Namun, dalam praktiknya, koperasi sering menghadapi tantangan berupa keterbatasan sistem pelayanan, kualitas sumber daya manusia, serta transparansi pengelolaan dana. Apabila kondisi ini tidak dikelola secara profesional, maka potensi munculnya persepsi negatif dari anggota akan semakin besar. Menurut Fadilah et al (2025), kelemahan dalam tata kelola lembaga keuangan dapat memicu ketidakpuasan stakeholder yang berdampak langsung pada reputasi institusi.

Salah satu faktor penting yang memengaruhi reputasi lembaga adalah kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan mencerminkan kemampuan lembaga dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan melalui pelayanan yang cepat, tepat, ramah, dan profesional. Menurut Wahyoedi (2019) menyatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan determinan utama kepuasan pelanggan dan citra organisasi. Dalam lembaga keuangan syariah, pelayanan yang baik tidak hanya dinilai dari aspek teknis, tetapi juga dari etika, kejujuran, dan keadilan dalam bertransaksi. Apabila kualitas pelayanan rendah, maka tingkat kepuasan anggota akan menurun dan berpotensi meningkatkan risiko reputasi.

Faktor kedua yang memengaruhi risiko reputasi adalah kepatuhan syariah. Kepatuhan syariah merupakan ketaatan lembaga terhadap prinsip-prinsip Islam dalam seluruh aktivitas operasionalnya, termasuk akad, produk, sistem pengelolaan, dan mekanisme transaksi. Menurut Syahraeni et al (2024), kepatuhan syariah merupakan fondasi utama kepercayaan masyarakat terhadap lembaga keuangan syariah. Pelanggaran terhadap prinsip syariah dapat menimbulkan krisis kepercayaan yang berdampak langsung terhadap reputasi lembaga. IFSB (2017) menegaskan bahwa ketidakkonsistenan dalam penerapan prinsip syariah dapat meningkatkan risiko reputasi dan risiko hukum secara bersamaan.

Faktor ketiga adalah transparansi pengelolaan dana, yang berkaitan dengan keterbukaan informasi keuangan, kejelasan prosedur, serta akuntabilitas lembaga kepada anggota. Transparansi merupakan salah satu prinsip utama *good governance* yang bertujuan menciptakan kepercayaan publik dan meminimalkan asimetri informasi. Menurut Amanda et al (2024), transparansi dan akuntabilitas menjadi instrumen penting dalam meningkatkan kepercayaan *stakeholder* terhadap organisasi publik maupun koperasi. Dalam konteks koperasi syariah, transparansi

pengelolaan dana menjadi bentuk amanah kepada anggota, sehingga kekurangan dalam aspek ini dapat menimbulkan kecurigaan dan memperbesar risiko reputasi.

Ketiga variabel tersebut secara teoritis memiliki keterkaitan erat terhadap risiko reputasi. Kualitas pelayanan membentuk pengalaman langsung anggota, kepatuhan syariah membentuk legitimasi moral lembaga, sedangkan transparansi pengelolaan dana membentuk kepercayaan terhadap tata kelola. Apabila ketiga aspek ini dikelola secara optimal, maka persepsi positif anggota akan meningkat dan risiko reputasi dapat ditekan. Sebaliknya, kegagalan dalam salah satu aspek dapat memperbesar potensi munculnya persepsi negatif.

Meskipun Koperasi Jasa Syariah Khairu Ummah Leuwiliang Bogor telah berupaya menerapkan standar pelayanan yang ramah dan profesional, menjalankan operasional berdasarkan prinsip-prinsip syariah, serta menyediakan laporan dan informasi pengelolaan dana kepada anggota, fenomena di lapangan menunjukkan adanya kesenjangan antara kondisi ideal dan realitas yang terjadi. Secara ideal, kualitas pelayanan yang baik, kepatuhan syariah yang konsisten, dan transparansi pengelolaan dana seharusnya mampu meningkatkan kepercayaan anggota serta memperkuat reputasi lembaga secara berkelanjutan (Winiarsih & Sisdianto, 2024). Namun kenyataannya, masih ditemukan adanya keluhan anggota terkait keterlambatan pelayanan, kurangnya pemahaman anggota terhadap akad yang digunakan, serta keterbatasan akses informasi keuangan yang belum sepenuhnya dipahami oleh seluruh anggota, sehingga memunculkan persepsi yang beragam terhadap kredibilitas koperasi. Kondisi ini berpotensi menimbulkan ketidakpuasan, menurunkan tingkat kepercayaan, serta meningkatkan risiko reputasi apabila tidak ditangani secara sistematis.

Hal ini sejalan dengan pendapat Fadilah et al (2025) menyatakan bahwa kesenjangan antara harapan dan persepsi pelayanan dapat memicu ketidakpuasan dan membentuk citra negatif lembaga. Selain itu, Mistam & Maujud (2025) menegaskan bahwa inkonsistensi dalam penerapan prinsip syariah dapat melemahkan kepercayaan publik, sementara Rosidah et al (2023) menekankan bahwa kurangnya transparansi dapat memperbesar asimetri informasi dan menurunkan akuntabilitas lembaga. Fenomena tersebut menunjukkan adanya gap

antara harapan ideal anggota terhadap koperasi syariah yang amanah, profesional, dan transparan dengan realitas operasional yang masih perlu ditingkatkan, sehingga penting dilakukan penelitian untuk mengkaji faktor-faktor yang memengaruhi risiko reputasi secara empiris.

Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kajian mengenai risiko reputasi pada lembaga keuangan syariah masih didominasi oleh pendekatan kualitatif dan berfokus pada sektor perbankan, dengan variabel yang relatif beragam dan belum terintegrasi secara spesifik. Ubaidillah dan Purwaningsih (2023) menekankan pentingnya penerapan Enterprise Risk Management (ERM) dalam meminimalkan risiko operasional koperasi syariah, namun belum mengkaji secara langsung risiko reputasi dan faktor-faktor pembentuknya.

Arsyadona et al. (2020) serta Chairul Fatihin (2024) menegaskan bahwa risiko reputasi pada bank syariah dipengaruhi oleh persepsi publik, kepatuhan syariah, strategi komunikasi, dan keterkaitan dengan risiko lainnya, tetapi penelitian tersebut masih bersifat konseptual dan kualitatif. Windy Frestia Lubis (2024) juga menyoroti kompleksitas risiko reputasi akibat faktor eksternal dan digitalisasi, namun belum menguji hubungan variabel secara empiris. Sementara itu, Falikhatun dan Mutiarafah (2021) serta Andini et al. (2023) menggunakan pendekatan kuantitatif, tetapi fokus pada pengaruh reputasi dan risiko terhadap kinerja keuangan atau reputasi bank, bukan pada faktor-faktor internal seperti kualitas pelayanan, kepatuhan syariah, dan transparansi pengelolaan dana. Penelitian Triya Oftafiana et al. (2024), Simanjuntak et al. (2023), serta Utami et al. (2023) lebih menekankan strategi dan implementasi manajemen risiko reputasi secara kualitatif, sedangkan Wardiwiyo et al. (2023) menguji faktor reputasi melalui variabel Islamic CSR, zakat, dan tata kelola pada bank syariah.

Perbedaan fokus objek, metode, serta variabel menunjukkan bahwa masih terdapat keterbatasan penelitian yang secara simultan menguji pengaruh kualitas pelayanan, kepatuhan syariah, dan transparansi pengelolaan dana terhadap risiko reputasi, khususnya pada konteks koperasi jasa syariah. Oleh karena itu, penelitian ini mengisi celah penelitian dengan menggunakan pendekatan kuantitatif untuk menguji secara empiris faktor-faktor yang memengaruhi risiko reputasi pada

Koperasi Jasa Syariah Khairu Ummah Leuwiliang Bogor.

Namun, sebagian penelitian masih menunjukkan hasil yang berbeda, terutama dalam konteks lembaga non-bank seperti koperasi syariah, di mana faktor sosial, kedekatan emosional, dan karakteristik anggota memiliki peran yang berbeda dibandingkan perbankan. Hal ini menunjukkan adanya *research gap* terkait konsistensi pengaruh variabel kualitas pelayanan, kepatuhan syariah, dan transparansi terhadap risiko reputasi pada koperasi jasa syariah (Winiarsih & Sisdianto, 2024).

Koperasi Jasa Syariah Khairu Ummah Leuwiliang Bogor sebagai objek penelitian memiliki peran strategis dalam mendukung perekonomian masyarakat lokal. Namun, keberlanjutan koperasi sangat bergantung pada tingkat kepercayaan anggota dan reputasi lembaga. Oleh karena itu, diperlukan evaluasi empiris untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi risiko reputasi secara objektif dan terukur.

Penelitian ini menjadi penting karena hasilnya diharapkan mampu memberikan rekomendasi praktis bagi pengelola koperasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan, memperkuat kepatuhan syariah, serta memperbaiki sistem transparansi pengelolaan dana guna menekan risiko reputasi. Selain itu, penelitian ini juga berkontribusi dalam pengembangan literatur akademik mengenai manajemen risiko reputasi pada koperasi jasa syariah.

Berdasarkan uraian tersebut, maka penelitian ini berjudul **“Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Risiko Reputasi pada Koperasi Jasa Syariah Khairu Ummah Leuwiliang Bogor”**, dengan fokus menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, kepatuhan syariah, dan transparansi pengelolaan dana terhadap risiko reputasi.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan pengamatan awal dan tinjauan literatur, beberapa permasalahan yang muncul terkait risiko reputasi pada Koperasi Jasa Syariah Khairu Ummah Leuwiliang Bogor antara lain :

1. Belum optimalnya pengelolaan dan mitigasi risiko sehingga berdampak pada kerentanan reputasi lembaga;

2. Adanya faktor internal berupa keputusan manajerial, kepatuhan terhadap prinsip syariah, dan kualitas pelayanan yang berpotensi memengaruhi persepsi anggota terhadap reputasi koperasi; dan
3. Rendahnya tingkat kesadaran anggota terhadap potensi risiko reputasi, yang menghambat efektivitas kontrol dan mitigasi yang dilakukan manajemen.

C. Batasan Masalah

Agar penelitian ini lebih terarah dan fokus, maka penulis membatasi ruang lingkup pembahasan pada beberapa aspek sebagai objek penelitian dibatasi pada Koperasi Jasa Syariah Khairu Ummah Leuwiliang Bogor, sebagai lembaga keuangan mikro syariah yang menjalankan kegiatan usaha berbasis prinsip-prinsip syariah Islam.

Faktor-faktor yang diteliti hanya mencakup beberapa variabel utama yang secara teoritis dan empiris berpengaruh terhadap risiko reputasi, yaitu:

1. Kepatuhan terhadap prinsip syariah (*Sharia Compliance*)
2. Kualitas pelayanan (*Service Quality*)
3. Transparansi dan akuntabilitas manajemen (*Transparency & Accountability*)

Data dan informasi yang digunakan terbatas pada hasil wawancara, observasi, serta dokumen internal koperasi selama periode tahun berjalan (misal: 2023–2025). Penelitian ini tidak bermaksud menilai kinerja keuangan secara kuantitatif, tetapi berfokus pada analisis faktor-faktor non-keuangan yang dapat memengaruhi persepsi dan citra koperasi di mata anggota maupun masyarakat.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap risiko reputasi Koperasi Jasa Khairu Ummah Leuwiliang Bogor?
2. Apakah kepatuhan syariah berpengaruh terhadap risiko reputasi Koperasi Jasa Khairu Ummah Leuwiliang Bogor?
3. Apakah transparansi pengelolaan dana berpengaruh signifikan terhadap risiko reputasi Koperasi Jasa Khairu Ummah Leuwiliang Bogor?

E. Tujuan Dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah disusun, maka tujuan penelitian ini adalah:

- a. Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap risiko reputasi Koperasi Jasa Khairu Ummah Leuwiliang Bogor.
- b. Untuk menganalisis pengaruh kepatuhan syariah terhadap risiko reputasi Koperasi Jasa Khairu Ummah Leuwiliang Bogor.
- c. Untuk menganalisis pengaruh transparansi pengelolaan dana terhadap risiko reputasi Koperasi Jasa Khairu Ummah Leuwiliang Bogor.

2. Manfaat Penelitian

- a. Manfaat Teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang manajemen risiko dan tata kelola lembaga keuangan syariah. Hasil penelitian ini dapat menjadi referensi akademis mengenai pengaruh kualitas pelayanan, kepatuhan prinsip syariah, transparansi pengelolaan, dan efektivitas komunikasi terhadap risiko reputasi.
- b. Manfaat Praktis bagi Koperasi Syariah Khairu Ummah Lewiliang, hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan, memperkuat kepatuhan terhadap prinsip syariah, meningkatkan transparansi pengelolaan, serta efektivitas komunikasi sehingga mampu meminimalkan risiko reputasi koperasi.
- c. Manfaat bagi Manajemen dan Karyawan, penelitian ini dapat menjadi acuan dalam memperbaiki sistem kerja, meningkatkan profesionalisme, dan memperkuat strategi pelayanan agar dapat menjaga citra positif dan kepercayaan anggota terhadap koperasi.

F. Sistematika Penulisan

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini memaparkan latar belakang permasalahan yang mendasari pentingnya penelitian dilakukan, sebagai pijakan awal dalam merumuskan fokus kajian. mulai dari urgensi masalah hingga fenomena yang diamati di lapangan.

Selanjutnya, disusun identifikasi masalah sebagai bentuk pemetaan terhadap persoalan yang ada. Rumusan masalah disajikan dalam bentuk pertanyaan yang akan dijawab melalui proses penelitian. Bab ini juga mencantumkan tujuan penelitian yang ingin dicapai, manfaat penelitian baik secara teoritis maupun praktis, serta sistematika penulisan sebagai panduan keseluruhan struktur skripsi.

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini menyajikan teori-teori yang relevan dan mendukung setiap variabel yang digunakan dalam penelitian, meliputi konsep mengenai kompetensi, kualitas layanan, kepatuhan syariah, transparansi dan akuntabilitas serta faktor eksternal yang mempengaruhi risiko reputasi jasa keuangan syariah. Selain teori, bab ini juga memuat ringkasan hasil penelitian sebelumnya yang berkaitan sebagai acuan dan pembandingan, guna memperkuat landasan argumentatif dalam penelitian. Di bagian akhir, disajikan kerangka konseptual yang memperlihatkan hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat, serta rumusan hipotesis yang akan diuji melalui proses analisis data.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan secara terstruktur pendekatan dan jenis penelitian yang digunakan. Di dalamnya mencakup uraian mengenai populasi dan sampel, metode pengumpulan data, jenis dan sumber data (baik data primer maupun sekunder), definisi operasional dari masing-masing variabel, serta teknik analisis data yang diterapkan. Proses analisis terdiri dari analisis deskriptif dan inferensial yang ditujukan untuk menguji hipotesis yang telah dirumuskan. Metodologi yang digunakan dirancang untuk memastikan keabsahan, konsistensi, serta relevansi data terhadap tujuan penelitian.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menyajikan hasil dari pengolahan data yang telah dikumpulkan, baik berupa deskripsi karakteristik responden maupun hasil analisis terhadap variabel-variabel penelitian. Analisis data dilakukan dengan menggunakan bantuan perangkat lunak statistik. Setelah itu, dilakukan pembahasan terhadap hasil tersebut dengan menghubungkannya pada teori yang telah dibahas pada bab II dan hasil penelitian terdahulu. Pembahasan difokuskan pada interpretasi makna dari hasil

yang diperoleh dan implikasinya terhadap Risiko Reputasi pada Koperasi Jasa Syariah Khairu Ummah Leuwiliang Bogor.

BAB V : PENUTUP

Bab penutup ini menyajikan kesimpulan yang dirumuskan berdasarkan hasil analisis dan pembahasan pada bab sebelumnya. Kesimpulan disampaikan secara ringkas dan ditujukan untuk menjawab pertanyaan penelitian. Selain itu, bab ini juga memberikan rekomendasi yang bersifat membangun bagi instansi terkait maupun bagi peneliti yang ingin mengembangkan studi serupa di masa mendatang. Di bagian akhir, dicantumkan pula keterbatasan penelitian sebagai bahan pertimbangan dalam penyempurnaan penelitian lanjutan.

