

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pada zaman sekarang perkembangan ekonomi sangat berpengaruh dengan keberlangsungan hidup setiap manusia. Oleh karena itu, mereka akan berusaha untuk mencukupi segala kebutuhan hidupnya. Kebutuhan manusia yang tidak terbatas mengakibatkan berbagai hal dilakukan agar kehidupannya sejahtera, salah satunya kebutuhan financial yang kurang tercukupi. Oleh sebab itu, seseorang akan mencari pihak yang bisa membantu mengatasi permasalahan tersebut, yaitu lembaga keuangan.

Pada era saat ini sudah banyak berdiri lembaga keuangan syariah yang berbasis bank maupun non bank di sekitar masyarakat. Adapun lembaga keuangan syariah berbasis non bank berdasarkan prinsip syariah yang banyak bermunculan di Indonesia, seperti Koperasi Jasa Keuangan Syariah (KJKS), Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan syariah (KSPPS), Baitul Maal Wat Tamwil (BMT) dan lainnya (Kasmir, 2002). Berikut merupakan salah satu perwujudan dari lembaga keuangan syariah berbasis non bank yang menggunakan sistem syariah ialah Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah (KSPPS) Al-Ishlah Mitra Sejahtera Rajagaluh, yang terletak di Jl. Mutiara Komplek Ruko Rajagaluh. Lokasi kantor KSPPS Al-Ishlah Mitra Sejahtera Rajagaluh ini sangat strategis karena di sekitar kantor KSPPS Al-Ishlah Mitra Sejahtera Rajagaluh ini terdapat sebuah pasar tradisional yang terbilang cukup besar di mana banyak sekali para pedagang berjejeran di sekitar lokasi seperti pedagang pakaian, makanan, sembako, dan masih banyak lagi. Ini merupakan peluang yang bagus untuk banyak mendatangkan calon anggota. KSPPS Al-Ishlah Mitra Sejahtera Rajagaluh ini mempunyai produk pembiayaan yang sesuai dengan prinsip syariah. Berikut merupakan tabel

beberapa produk pembiayaan beserta jumlah anggota yang ada di KSPPS Al-Ishlah Mitra Sejahtera yakni sebagai berikut:

Tabel 1. 1
Beberapa Produk Pembiayaan Beserta Jumlah Anggota KSPPS
Al-Ishlah Mitra Sejahtera Rajagaluh

Produk Pembiayaan	Jumlah Anggota
Murabahah	161
Musyarakah	0
Ijaroh	16
Hawalah	87
Walimah Mubarakah	0

Sumber : KSPPS Al-Ishlah Mitra Sejahtera Rajagaluh, 2021

Pada tabel di atas produk pembiayaan murabahah yang paling banyak diminati oleh para anggota, jadi peneliti memilih produk pembiayaan murabahah untuk penelitiannya. Pengelola di KSPPS Al-Ishlah Mitra Sejahtera Rajagaluh selalu mengutamakan kepuasan para anggotanya, ketika kepuasan anggota terpenuhi dengan baik hal ini akan menjadi peluang KSPPS untuk mencapai kesuksesannya. Ketika salah satu anggota mendapatkan kepuasannya di KSPPS yang mereka percaya, getok tular pun akan terjadi. Di mana, para anggota akan memberikan informasi yang baik tentang pengalaman yang mereka rasakan kepada para calon anggota baru. Hal ini merupakan suatu peluang yang cukup besar untuk menarik para calon anggota baru agar mau bergabung dengan KSPPS tersebut. Ketika banyak anggota yang datang untuk melakukan suatu transaksi akan dapat dilihat bahwa KSPPS tersebut memiliki kredibilitas yang baik. Tetapi, kepuasan dari anggota sendiri tentunya tidak serta merta tanpa adanya faktor-faktor yang mempengaruhi dan perlu untuk diteliti. Melihat banyaknya faktor yang mempengaruhi kepuasan anggota, membuat peneliti

penasaran apa saja yang mempengaruhi kepuasan anggota baik di lingkup intern kantor maupun ekstern kantor.

Adapun beberapa faktor yang bisa dilakukan oleh KSPPS Al-Ishlah Mitra Sejahtera Rajagaluh agar terciptanya kepuasan anggota pembiayaan murabahah yaitu dengan cara meningkatkan kualitas produk dan tingkat margin. Produk yang berkualitas sendiri penting adanya untuk kemajuan dari KSPPS. Seperti yang dikemukakan oleh (Syairozi, 2016) dalam penelitiannya, kualitas produk menurutnya ialah suatu kemampuan sebuah produk yang dapat ditawarkan untuk memuaskan suatu kebutuhan dan keinginan konsumen.

Kualitas produk merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan anggota, produk pembiayaan murabahah merupakan salah satu produk unggulan di KSPPS Al-Ishlah Mitra Sejahtera Rajagaluh. Produk pembiayaan murabahah yang paling banyak diminati karena produk pembiayaan murabahah mudah dan tidak begitu memberatkan kepada para anggota. Perkembangan jumlah anggota pembiayaan murabahah di KSPPS Al-Ishlah Mitra Sejahtera Rajagaluh dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 1. 2
Perkembangan jumlah anggota pembiayaan murabahah KSPPS
Al-Ishlah Mitra Sejahtera Rajagaluh
Tahun 2018 – 2021

Tahun	Jumlah Anggota Pembiayaan Murabahah
2018	195
2019	226
2020	178
2021	161
Jumlah	760

Sumber : KSPPS Al-Ishlah Mitra Sejahtera Rajagaluh, 2021

Penentuan tingkat margin merupakan salah satu aspek penting yang diperhatikan oleh para anggota, mengapa dikatakan penting karena harga sangat berpengaruh bagi anggota dalam menentukan produk pembiayaan yang akan dipilih. Tingkat margin juga sangat berpengaruh dalam menentukan laku atau tidaknya suatu produk dan jasa yang ditawarkan. Contohnya seperti di KSPPS Al-Ishlah Mitra Sejahtera Rajagaluh Pembiayaan yang diberikan dimulai dari Rp 1.000.000 dengan menetapkan margin yang sesuai ketentuan diawal akad dengan margin setara 20% dalam jangka waktu cicilan 10 bulan.

Dari uraian latar belakang diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih mendalam terkait dengan judul **“Pengaruh Kualitas Produk Dan Tingkat Margin Terhadap Kepuasan Pembiayaan Murabahah (Studi kasus KSPPS Al-Ishlah Mitra Sejahtera Rajagaluh)”**.

B. Perumusan Masalah

1. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka permasalahan yang dapat teridentifikasi dalam penelitian ini yaitu :

Identifikasi masalah dalam penelitian ini menyangkut pengaruh kualitas produk, tingkat margin dan kepuasan pembiayaan murabahah.

2. Pembatasan Masalah

Untuk lebih memudahkan penelitian bagi penulis, perlu adanya pembatasan masalah, pembatasan masalah yang akan diteliti dalam penelitian ini yaitu

- a. Penelitian ini fokus mengkaji kepuasan pembiayaan murabahah di KSPPS Al-Ishlah Mitra Sejahtera Rajagaluh.
- b. Diantara faktor-faktor penentu terhadap kepuasan pembiayaan murabahah adalah salah satunya kualitas produk dan tingkat margin.

- c. Anggota KSPPS Al-Ishlah Mitra Sejahtera Rajagaluh yang mengambil pembiayaan murabahah.

3. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan pembatasan masalah yang telah diuraikan diatas, maka masalah penelitian dirumuskan sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pembiayaan murabahah di KSPPS Al-Ishlah Mitra Sejahtera Rajagaluh ?
2. Bagaimana pengaruh tingkat margin terhadap kepuasan pembiayaan murabahah di KSPPS Al-Ishlah Mitra Sejahtera Rajagaluh?
3. Bagaimana pengaruh kualitas produk dan tingkat margin terhadap kepuasan pembiayaan murabahah di KSPPS Al-Ishlah Mitra Sejahtera Rajagaluh?

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dalam penelitian ini, yang sesuai dengan permasalahan yang diajukan antara lain yaitu:

- a. Untuk menguji pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pembiayaan murabahah
- b. Untuk menguji pengaruh tingkat margin terhadap kepuasan pembiayaan murabahah
- c. Untuk menguji pengaruh kualitas produk dan tingkat margin terhadap kepuasan pembiayaan murabahah.

2. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi para pembacanya, adapun manfaat dari penelitian sebagai berikut :

a. Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan bisa menambah wawasan dalam hal kualitas produk dan tingkat margin terhadap kepuasan pembiayaan murabahah di KSPPS Mitra Sejahtera Rajagaluh.

b. Bagi Akademik

Penelitian ini dapat menjadi sumber referensi bagi penelitian sejenis dan juga dapat dijadikan perbandingan serta diharapkan mampu menambah wawasan terutama dibidang perbankan syariah yang berkaitan dengan pengaruh kualitas produk dan tingkat margin terhadap kepuasan anggota mengambil pembiayaan murabahah di KSPPS Al-Ishlah Mitra Sejahtera Rajagaluh.

c. Bagi Pihak Lain

Diharapkan dapat memberikan kontribusi dan pemahaman bagi pihak lain mengenai kualitas produk dan tingkat margin terhadap kepuasan anggota mengambil pembiayaan murabahah di KSPPS Al-Ishlah Mitra Sejahtera Rajagaluh.

D. Sistematika Penulisan

Berdasarkan permasalahan diatas, maka sistematika penulisan pada penelitian ini dapat diajukan sebagai berikut:

Bab I Pendahuluan, diuraikan secara garis permasalahan penelitian meliputi: latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian dan manfaat penelitian, dan sistematika penelitian. Pada bab ini, penulis memberikan gambaran secara umum mengenai isi keseluruhan dari tulisan ini.

Bab II Landasan Teori: Pada bab ini berisi landasan teori sebagai penjabaran teori-teori yang mendukung perumusan hipotesis. Selain itu, bab

ini juga berisi penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian penulis, kerangka pemikiran dan hipotesis penelitian.

Bab III Metodologi Penelitian: Pada bab ini mengkaji mengenai metode yang digunakan dalam penelitian. Metode penelitian ini meliputi : waktu dan tempat penelitian, metode penelitian, populasi dan sampel, instrumen penelitian, teknik pengumpulan data, dan teknik analisis data.

Bab IV Hasil Penelitian dan Pembahasan: Kualitas Produk Dan Tingkat Margin Terhadap Kepuasan Pembiayaan Murabahah di KSPPS Al-Ishlah Mitra Sejahtera Rajagaluh. Bab ini akan menjelaskan hasil penelitian dan pembahasan, dimana akan dibahas tentang kondisi objektif penelitian.

Bab V Penutup: Pada bab ini terdiri dari kesimpulan dan saran. Kesimpulan adalah uraian singkat atas jawaban pertanyaan-pertanyaan yang diajukan pada rumusan masalah setelah melalui analisis pada bab sebelumnya. Sedangkan saran adalah komentar dan masukan dari peneliti mengenai permasalahan yang diteliti sesuai dengan hasil kesimpulan yang diperoleh.

