

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Indonesia adalah negara dengan jumlah penduduk muslim terbesar di dunia. Seiring berkembangnya perekonomian syariah di Indonesia lembaga keuangan syariah menjadi hal yang sudah lama didambakan oleh sebagian umat muslim. Pesatnya perkembangan ekonomi syariah dapat dilihat dari seberapa pesat meningkatnya perkembangan lembaga keuangan syariah dari tahun ketahun. Lembaga keuangan syariah menjadi salah satu solusi yang tepat bagi orang muslim atas kekhawatiran dalam memilih lembaga jasa keuangan.

Lembaga keuangan syariah merupakan lembaga yang prinsip keuangannya berperan pada prinsip-prinsip syariah. Sangat diharamkan bagi lembaga keuangan syariah terdapat riba, gharar dan maisir, hal-hal tersebut sudah diterapkan dalam al-Quran dan Hadits. Lembaga keuangan syariah salah satunya adalah koperasi syariah.

Koperasi syariah merupakan suatu lembaga yang mempunyai prinsip kegiatan usaha dan tujuan usaha berdasarkan pada Syariah Islam yaitu al-Quran dan Hadits. Koperasi syariah secara umum adalah badan usaha yang menjalankan usahanya sesuai dengan prinsip-prinsip syariah. Hal tersebut dapat dipastikan bahwa koperasi syariah tidak diperkenankan berusaha pada bidang-bidang yang didalamnya terdapat unsur-unsur riba, gharar dan maisir (Suhendi, 2002).

Menurut (Sholihin, 2010) pengertian koperasi syariah merupakan usaha yang meliputi seluruh kegiatan usaha yang baik, halal, bermanfaat, serta menguntungkan dengan sistem bagi hasil dan tidak mengandung riba. Sedangkan menurut (Soemitra, 2009) koperasi syariah adalah suatu lembaga keuangan yang dioperasikan dengan sistem bagi hasil, guna mengembangkan usaha kecil anggotanya sehingga mampu mengangkat derajat dan martabat serta membela kepentingannya.

Koperasi syariah sangat memungkinkan untuk beroperasi dengan seekonomis mungkin dan tidak mengalami kesulitan dalam menghadapi bahaya-bahaya yang mungkin akan timbul karena adanya krisis atau kesulitan. Akan tetapi dengan adanya modal kerja yang terlalu berlebihan akan menimbulkan adanya dana yang tidak produktif, dan hal ini akan menimbulkan kerugian karena koperasi terlalu mensia-siakan kesempatan. Koperasi merupakan salah satu yang menjalankan usaha jasa simpan dan pinjam yang berbadan hukum.

Terbentuknya koperasi syariah dalam suatu lembaga keuangan yang mekanisme dan operasionalnya berdasarkan prinsip syariah serta memiliki produk pembiayaan murabahah, pembiayaan murabahah merupakan salah satu produk pembiayaan berdasarkan prinsip jual beli yang menjadi salah satu produk di koperasi syariah dan produk pembiayaan murabahah yang sering ditawarkan kepada anggota karena memenuhi kebutuhannya.

Pembiayaan merupakan penyediaan uang atau tagihan yang berdasarkan persetujuan atau kesepakatan antara bank dengan pihak penerima pembiayaan untuk melunasi utang setelah jangka waktu yang ditentukan dengan jumlah margin. Murabahah merupakan suatu akad jual beli barang yang harus menyertakan harga perolehan, margin dan pelunasan kewajiban serta pembiayaan margin yang telah disepakati di awal sesuai dengan akad.

Dengan demikian, pembiayaan murabahah adalah akad jual beli barang yang mana koperasi bertindak sebagai penjual dan anggota bertindak sebagai pembeli. Namun yang membedakannya pada akad murabahah yaitu pada tingkat margin. Keuntungan atau margin sudah disepakati oleh penjual (koperasi) dan pembeli (anggota) (Alma & Priansa, 2014).

Minat merupakan keinginan yang timbul dari diri sendiri tanpa adanya paksaan orang lain, rasa suka atau ketertarikan terhadap suatu objek tertentu. Sedangkan anggota merupakan seseorang yang mengajukan

persyaratan untuk menjadi anggota koperasi, yang telah memenuhi persyaratan untuk menjadi anggota koperasi.

Dalam dunia bisnis, kegiatan promosi dilakukan untuk mendukung kegiatan pemasaran dan penjualan. Promosi adalah suatu usaha untuk mengumumkan atau menawarkan produk atau jasa dengan tujuan untuk menarik minat calon konsumen untuk membeli atau mengkonsumsinya. Sama halnya dengan dunia perbankan, promosi juga dimaksudkan untuk mendorong nasabah menyimpan tabungannya di bank (Sarwita, 2017).

Kegiatan promosi yang dilakukan oleh bank syariah sebagai bagian dari kegiatan manajemen pemasaran bank harus dilakukan seefektif mungkin dan mampu menarik minat masyarakat terhadap tujuan bank. Dengan menyelenggarakan kegiatan promosi produk dan layanan perbankan tersebut, masyarakat dapat mengetahui apa yang ditawarkan dan ditawarkan oleh bank, serta meningkatkan minat masyarakat terhadap simpanan di bank (Alhifni, 2017).

Namun nyatanya hingga saat ini masih ada masyarakat yang belum mengetahui apa itu perbankan syariah karena minimnya promosi yang ditawarkan oleh bank syariah. Pada dasarnya, tujuan dari setiap bisnis adalah untuk mendapatkan keuntungan yang maksimal dan mempertahankannya atau bahkan berusaha untuk meningkat dalam jangka panjang. Tujuan tersebut dapat tercapai jika promosi dan pelayanan dapat dilakukan sesuai dengan yang direncanakan. Untuk tujuan ini, bank syariah harus bekerja untuk menjual produk dan layanan mereka. Promosi merupakan suatu cara untuk memperkenalkan produk atau jasa yang dihasilkan oleh bank syariah, tanpa iklan, jangan berharap masyarakat mengetahui dan mengetahui tentang bank syariah khususnya produknya. Oleh karena itu, promosi merupakan cara yang paling ampuh untuk menarik dan mempertahankan pelanggan (Al-Arif, 2010).

Selain promosi, kualitas pelayanan juga sangat dibutuhkan koperasi syariah untuk minat anggota, karena kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi keberhasilan sebuah usaha. Pada umumnya anggota koperasi mempunyai kesenangan apabila dilayani

dengan cara baik oleh petugas koperasi. Kualitas pelayanan merupakan kepuasan konsumen apabila mendapatkan pelayanan dengan baik atau sesuai dengan yang diharapkan.

Dalam penelitian ini terdapat kekurangan yang seringkali anggota protes dalam hal antrian dan menilai kalau pelayanan kurang cepat, yang padahal koperasi sendiri sudah berupaya memberikan pelayanan semaksimal mungkin.

Meski demikian hal tersebut tidak dijadikan alasan KPRI Harapan Sejahtera Cirebon untuk kalah dari lembaga keuangan syariah yang lain dalam hal pelayanan. Karena KPRI Harapan Sejahtera Cirebon memiliki pelayanan yang lain misalnya keramahan sikap yang diberikan petugas KPRI Harapan Sejahtera Cirebon kepada anggota, kecepatan KPRI Harapan Sejahtera Cirebon dalam melayani pengambilan pembiayaan, misalnya syarat-syaratnya tidak sulit, dan cepat mengakses pengajuan pembiayaan, maka hal ini oleh KPRI Harapan Sejahtera Cirebon dijadikan sebagai salah satu sarana untuk menarik minat nasabah. Karena bagi KPRI Harapan Sejahtera Cirebon keputusan nasabah dalam Mengambil pembiayaan akan dapat meningkatkan eksistensi KPRI Harapan Sejahtera Cirebon dalam bertahan ditengah persaingan yang semakin ketat, di samping itu dengan adanya nasabah yang mengambil pembiayaan menunjukkan tingkat kepercayaan konsumen terhadap produk pembiayaan tersebut sangat tinggi.

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Anggota Pada Pembiayaan Murabahah 2021 (Survei Pada Kpri Harapan Sejahtera IAIN Syekh Nurjati Cirebon)”**.

B. Rumusan Masalah

1. Indikasi Masalah

a. Wilayah Kajian Penelitian

Wilayah kajian penelitian ini mengenai manajemen strategik perbankan syariah dan lembaga keuangan syariah non bank.

b. Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian ini menggunakan penelitian *field research* (penelitian lapangan) yang dilakukan di KPRI Harapan Sejahtera IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

c. Jenis Masalah

Jenis masalah yang ada didalam skripsi ini adalah membahas mengenai bagaimana pengaruh promosi dan kualitas pelayanan terhadap minat anggota pada pembiayaan murabahah 2021 yang bergabung di KPRI harapan sejahtera IAIN syekh nurjati cirebon.

2. Batasan Masalah

Agar tidak melebar nya pembahasan mengenai permasalahan dalam penelitian ini, maka peneliti membatasi kedalam cangkupan yaitu pengaruh promosi dan kualitas pelayanan terhadap minat anggota pada pembiayaan murabahah 2021 yang bergabung di KPRI harapan sejahtera IAIN syekh nurjati cirebon.

Variabel yang digunakan pada penelitian ini yaitu, untuk variabel bebas penelitian ini menggunakan 2 variabel bebas. Variabel Promosi (X1), Variabel Kualitas Pelayanan (X2). Serta untuk variabel terikat, peneliti menggunakan Variabel Minat Anggota Pada Pembiayaan murabahah 2021 (Y) pada penelitian ini.

3. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dipaparkan di atas, maka permasalahan pokok yang dapat dirumuskan adalah sebagai berikut:

1. Apakah promosi berpengaruh terhadap minat anggota pada pembiayaan murabahah 2021 di KPRI Harapan Sejahtera IAIN Syekh Nurjati Cirebon?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap anggota pada pembiayaan murabahah 2021 di KPRI Harapan Sejahtera IAIN Syekh Nurjati Cirebon?
3. Apakah promosi dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap minat anggota pada pembiayaan murabahah 2021 di KPRI Harapan Sejahtera IAIN Syekh Nurjati Cirebon?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang ada tujuan penelitian ini adalah:

- a. Untuk mengetahui pengaruh promosi terhadap minat anggota pada pembiayaan murabahah 2021 di KPRI Harapan Sejahtera IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
- b. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat anggota pada pembiayaan murabahah 2021 di KPRI Harapan Sejahtera IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
- c. Untuk mengetahui pengaruh promosi dan kualitas pelayanan terhadap minat anggota pada pembiayaan murabahah 2021 di KPRI Harapan Sejahtera IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

2. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Bagi Penulis

Dalam melakukan penelitian ini penulis dapat menambah pemahaman dan wawasan mengenai bagaimana pengaruh promosi dan kualitas pelayanan terhadap minat anggota pada pembiayaan murabahah 2021 di KPRI Harapan Sejahtera IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

b. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat, informasi tambahan, menjadi bahan rekomendasi, dan sebagai bahan pertimbangan bagi KPRI harapan sejahtera untuk mengetahui sejauh mana peranan promosi dan kualitas pelayanan terhadap minat anggota pada pembiayaan murabahah serta dapat membantu perusahaan dalam mengambil kebijakan yang tepat dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

c. Bagi Akademi

Dari hasil penelitian ini dapat menjadikan sumber referensi bagi peneliti selanjutnya yang serupa dan juga dapat dijadikan perbandingan bagi penelitian selanjutnya. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan ide pemikiran serta permasalahan terkait dengan pengaruh promosi dan kualitas pelayanan terhadap minat nasabah pada pembiayaan murabahah 2021 di KPRI Harapan Sejahtera IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

D. Sistematika Penulis

Sistematika penulisan ini bertujuan untuk menyampaikan kemudahan dalam pemahaman pembaca dan memberikan gambaran umum kepada para pembaca mengenai penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti. Adapun sistematika dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

BAB I Pendahuluan, dalam bab ini akan dijelaskan secara garis besar yang berkaitan dengan permasalahan penelitian yang meliputi latar belakang masalah, identifikasi masalah, batasan dan rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II Landasan Teori, dalam bab ini berisi uraian teori-teori yang digunakan dalam membahas masalah yang meliputi teori serta tinjauan penelitian terdahulu, kerangka pemikiran dan hipotesis penelitian.

BAB III Metodologi Penelitian, dalam bab ini membahas mengenai rencana dan prosedur penelitian yang akan dilakukan bertujuan untuk

menjawab hipotesis penelitian, diantaranya tempat dan waktu penelitian, metode penelitian, populasi dan sampel, definisi operasional variabel, instrumen penelitian, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data dan teknik analisis data.

BAB IV Hasil, dan Pembahasan, dalam bab ini akan berisi mengenai hasil yang diperoleh dari pengolahan data yang telah didapatkan melalui metode yang digunakan akan dideskripsikan dan dianalisis.

BAB V Penutup, bab ini adalah bagian terakhir dalam penelitian ini, dalam bab ini terdiri dari kesimpulan dan saran. Kesimpulan adalah uraian jawaban atas pertanyaan yang diajukan dalam rumusan masalah yang telah dianalisis pada bab sebelumnya. Sedangkan saran berisi mengenai rekomendasi dari peneliti tentang masalah yang diteliti berdasarkan kesimpulan yang diperoleh.

