

BAB I

PENDAHULUAN

Bab satu pendahuluan berisikan pemaparan tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika laporan penelitian yaitu sebagai berikut.

1.1 Latar Belakang

Lembaga keuangan yakni sebuah entitas yang bekerja di bidang keuangan, dengan tugas utama mengumpulkan dan memberikan dana kepada masyarakat, terutama untuk investasi perusahaan. Lembaga keuangan menyediakan pembiayaan melibatkan kegiatan konsumtif, distributif serta jasa dalam praktiknya (Wulandari et al., 2024). Lembaga keuangan yang menjalankan operasionalnya berdasarkan prinsip-prinsip Islam disebut sebagai lembaga keuangan syariah. Institusi ini bergerak dalam sektor jasa keuangan dengan berlandaskan pada ketentuan-ketentuan syariah. Prinsip syariah menekankan pada penghindaran terhadap unsur-unsur yang dilarang dalam Islam, seperti riba, gharar, dan maisir, serta menggantikannya dengan akad-akad Islami yang sesuai dengan hukum Islam. Lembaga keuangan syariah diklasifikasikan ke dalam dua jenis utama, yaitu lembaga keuangan syariah bank dan non-bank (Lubis, 2021).

Lembaga keuangan syariah bank merupakan institusi keuangan yang berperan sebagai badan usaha dalam menghimpun dana dari masyarakat melalui produk simpanan, kemudian menyalurkannya kembali untuk pembiayaan yang sesuai dengan prinsip-prinsip syariah. Sementara itu, lembaga keuangan syariah non-bank adalah badan usaha di sektor keuangan yang memperoleh dana, baik secara langsung maupun tidak langsung, misalnya melalui penerbitan surat berharga, untuk kemudian disalurkan kepada masyarakat sebagai pembiayaan investasi yang tetap mengacu pada ketentuan syariah. Salah satu bentuk dari lembaga keuangan syariah non-bank adalah *Baitul Mal wat Tamwil* (BMT) (Cahyanti, 2022).

Baitul Maal wat Tamwil (BMT) dipahami sebagai lembaga keuangan berbasis hukum syariah yang mengintegrasikan konsep *maal* (pengelolaan dana sosial) dan *tamwil* (pengelolaan dana komersial) dalam satu gerakan lembaga. BMT menerapkan prinsip-prinsip syariah dan terbebas dari praktik riba yang dilarang

dalam Islam. BMT umumnya berbentuk Kelompok Swadaya Masyarakat atau koperasi yang berperan dalam mengelola dana masyarakat, baik dalam bentuk simpanan maupun pembiayaan. Lembaga ini dikenal sebagai Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah (KSPPS) (Masruroh & Sugiono, 2022).

Koperasi Syariah Mitra Usaha Ideal (KOPSYAH MUI) merupakan salah satu koperasi simpan pinjam dan pembiayaan syariah yang terdapat di Jawa Timur. KOPSYAH MUI bergerak dalam bidang keuangan mikro dengan tujuan membantu anggotanya mengakses layanan keuangan syariah secara adil, transparan, dan profesional. KOPSYAH MUI memiliki berbagai kegiatan usaha meliputi simpan pinjam dan pembiayaan syariah, *retail* (Ideal Mart), dan ibadah umroh dan haji plus, juga sudah memiliki berbagai cabang termasuk salah satunya cabang Bungah.

Perkembangan dunia usaha dan sektor jasa saat ini menuntut setiap institusi, baik milik pemerintah maupun swasta, untuk terus meningkatkan mutu pelayanannya. Hal ini penting guna menjaga keberlangsungan dan membangun kepercayaan dari masyarakat. Kualitas pelayanan menjadi salah satu indikator utama dalam menilai kinerja suatu organisasi, terutama pada sektor jasa keuangan seperti koperasi. Pelayanan yang baik tidak hanya menciptakan kepuasan bagi pelanggan, tetapi juga mendorong terciptanya loyalitas serta hubungan jangka panjang yang berkelanjutan antara lembaga dan anggota.

Kualitas pelayanan yakni sejauh mana keunggulan yang diekspetasikan dan dioptimalkan untuk memenuhi kebutuhan serta keinginan pelanggan. Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Pelayanan dianggap sempurna jika melampaui ekspektasi dari pelanggan, sebaliknya jika layanan yang diterima lebih rendah dari yang diekspetasikan maka kualitas layanan dianggap buruk (Bambang et al., 2023).

Kepuasan pelanggan merupakan emosi atau perasaan yang dirasakan oleh seseorang ketika merasakan kesenangan atau kekecewaan setelah membandingkan kinerja produk atau layanan dengan ekspektasi yang dimiliki. Kinerja yang tidak sesuai dengan ekspektasi membuat pelanggan akan mengalami kekecewaan. Kinerja yang sesuai dan bahkan melampaui ekspektasi maka pelanggan akan merasa puas. Evaluasi pelanggan terhadap kinerja suatu produk atau layanan

dipengaruhi oleh berbagai faktor, salah satunya adalah jenis loyalitas yang dimiliki pelanggan terhadap perusahaan (Samara & Susanti, 2023).

KOPSYAH MUI Cabang Bungah berupaya memberikan pelayanan yang optimal kepada seluruh anggotanya melalui kegiatan operasional yang dijalankan. Meskipun telah dilakukan berbagai upaya, KOPSYAH MUI Cabang Bungah masih menghadapi sejumlah tantangan yang berkaitan dengan tingkat kepuasan anggota. Kualitas pelayanan berkaitan dengan kesesuaian antara harapan dan kenyataan yang didapatkan, yang terdiri dari beberapa aspek seperti kecepatan proses, keramahan petugas, kejelasan informasi, serta kenyamanan fasilitas yang tersedia. Berdasarkan observasi awal dan masukan dari 30 anggota yang diwawancarai, 25 diantaranya menyatakan adanya ketidaksesuaian antara harapan dan kenyataan atas pelayanan yang diberikan. Kondisi tersebut berpotensi menurunkan tingkat kepuasan anggota terhadap layanan koperasi, apabila permasalahan ini tidak segera ditangani dapat berdampak negatif terhadap kepercayaan dan loyalitas anggota terhadap koperasi.

Berdasarkan wawancara, hingga saat ini belum ada survei yang dilakukan untuk menilai tingkat kualitas pelayanan di KOPSYAH MUI. Akibatnya, masih terdapat beberapa keluhan dari anggota yang belum ditangani dengan baik. Tanpa adanya survei, sulit untuk mengevaluasi pelayanan mana yang perlu diperbaiki guna meningkatkan mutu pelayanan dan kepuasan anggota.

Berdasarkan penjelasan diatas, diperlukan evaluasi berkala melalui survei atau mekanisme umpan balik agar KOPSYAH MUI dapat memahami kebutuhan anggotanya secara mendalam juga dapat dipakai sebagai bahan evaluasi dan pengambilan keputusan guna meningkatkan kualitas layanan secara berkelanjutan, yang mana kepuasan anggota pada masanya akan dapat mendukung pertumbuhan dan stabilitas ekonomi dari KOPSYAH MUI itu sendiri. Adanya latar belakang tersebut, peneliti melakukan penelitian yang berfokus pada kualitas pelayanan yang diberikan oleh lembaga KOPSYAH MUI cabang Bungah Gresik. Judul penelitian ini adalah **“Pengaruh Kualitas Pelayanan pada Koperasi Syariah Mitra Usaha Ideal (KOPSYAH MUI) cabang Bungah Gresik Terhadap Tingkat Kepuasan Anggota”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, perumusan masalah yang diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan anggota di KOPSYAH MUI cabang Bungah Gresik?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah diatas, tujuan penelitian ini adalah untuk memperoleh informasi mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan anggota di KOPSYAH MUI cabang Bungah Gresik.

1.4 Batasan dan Asumsi Penelitian

Batasan dan asumsi yang diterapkan dalam penelitian adalah sebagai berikut:

1.4.1 Batasan Penelitian

Batasan dari penelitian yang dilakukan adalah sebagai berikut.

1. Tidak membahas biaya berkaitan usulan perbaikan layanan kualitas.
2. Tidak membahas dimensi kualitas pelayanan selain bentuk fisik (*tangible*), jaminan (*assurance*), ketanggapan (*responsiveness*), kepedulian (*empathy*), serta keandalan (*reliability*).

1.4.2 Asumsi Penelitian

Asumsi dari penelitian yang dilakukan adalah sebagai berikut.

1. Tidak ada perubahan kebijakan pelayanan oleh manajemen selama proses penelitian berlangsung.
2. Semua SDM di KOPSYAH MUI cabang Bungah Gresik sudah melaksanakan pelayanan maksimal kepada anggota sesuai kebijakan koperasi dan tupoksinya masing-masing.

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini terdapat dua manfaat yaitu manfaat teoritis dan manfaat praktis.

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi peneliti lain yang tertarik meneliti isu serupa serta menjadi dasar bagi penelitian lanjutan di masa mendatang.

2. Manfaat Praktis

- a) Untuk memberikan informasi yang berharga dan bermanfaat kepada KOPSYAH MUI cabang Bungah Gresik mengenai kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan anggota.
- b) Sebagai acuan dan saran bagi KOPSYAH MUI cabang Bungah Gresik dalam menilai aspek-aspek yang perlu diperbaiki guna meningkatkan kualitas layanan yang berfokus pada kepuasan anggota, yang akan mendukung keberhasilan operasional koperasi simpan pinjam.

1.6 Sistematika Laporan Penelitian

Sistematika laporan yang terdapat pada penelitian ini yaitu sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Bab satu pendahuluan berisikan permasalahan pada objek penelitian yang dijelaskan dalam latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, dan manfaat penelitian.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab dua berisikan penjelasan mengenai teori - teori yang dijadikan sebagai penunjang dan pendukung penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab tiga berisikan metode penelitian yang memberikan informasi data yang digunakan serta langkah-langkah dalam penelitian. Data berupa sumber dan jenis data penelitian, definisi operasional, teknik pengumpulan data, dan metode yang digunakan.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab empat berisikan penjelasan mengenai pengolahan data terdiri hasil dan pembahasan penelitian yang dijalani selama penelitian berlangsung.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab lima berisikan kesimpulan serta saran yang diperoleh dari hasil pembahasan pada penelitian dan pengolahan data yang telah dijalani sebelumnya.