

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Lembaga keuangan dan Perbankan merupakan salah satu factor yang sangat berpengaruh pada pertumbuhan ekonomi suatu Negara. Adapun lembaga keuangan di Indonesia ada dua macam yakni lembaga keuangan bank dan lembaga keuangan non bank¹. Lembaga keuangan non bank (LKNB) sendiri merupakan badan yang melakukan kegiatan yang berhubungan dengan keuangan baik yang dilakukan secara langsung maupun tidak langsung dalam menghimpun dana dan menyalurkan kepada masyarakat, serta juga sebagai sarana pembiayaan investasi perusahaan-perusahaan².

Di Indonesia sendiri terdapat dua jenis sistem keuangan dan perbankan, yaitu lembaga keuangan konvensional dan lembaga keuangan syariah, baik yang bank maupun non bank. Adapun jenis-jenis lembaga yang termasuk kategori lembaga keuangan syariah non bank yang terdapat di Indonesia saat ini jumlahnya bervariasi dan menyesuaikan dengan segmen masyarakat berdasarkan kemampuan ekonominya³.

Salah satu jenis lembaga keuangan syariah non bank diantaranya ialah KSPPS (koperasi simpan pinjam dan pembiayaan syariah) yang merupakan suatu entitas yang sama dengan BMT (baitul mal wat tamwil),

¹J Hasoloan, *Ekonomi Moneter* (Yogyakarta: Deepublish, 2014), 50.

²T Suyatno, *Kelembagaan perbankan* (Jakarta: Kerja sama Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas, Gramedia, 2007), 120-121.

³Iskandar Simorangkir, *Pengantar kebanksentralan: teori dan praktik di Indonesia* (Jakarta: Rajawali Pers, 2014).

yang mana sebelumnya disebut sebagai koperasi jasa keuangan syariah (KJKS)⁴. Baitul Maal wat Tamwil adalah lembaga yang mempunyai dwi fungsi yakni sebagai lembaga penghimpun dana dan pendistribusian dana yang *non profit oriented*, seperti zakat, infaq dan sedekah⁵, serta juga berperan memberikan pengetahuan dan pemahaman kepada para anggota mengenai sistem-sistem dan operasional serta produk-produk yang digunakan dalam BMT agar para anggota bisa mengetahui dan menerapkannya⁶. Sedangkan dalam penerapannya KSPPS hanya berfungsi sebagai koperasi yang juga bergerak dibidang bisnis.

Dari pembahasan di atas perlu diketahui bahwasanya pendirian Lembaga Keuangan berupa BMT atau semacamnya bukan semata-merta berdiri tanpa ada yang melatarbelakanginya, tentu semua itu tidak lepas dari beberapa indikasi kemudharatan sistem bunga atau riba, sehingga pengembangan alternatif dalam memecahkan persoalan ekonomi umat ini menjadi hal yang sangat urgen untuk tetap dilakukan dengan mengikuti tren perkembangan zaman dan teknologi demi tercapainya kesejahteraan umat secara zhahir dan bathin⁷.

Dari permasalahan di atas munculah beberapa inovasi-inovasi dan solusi yang bisa menjawab tantangan zaman dan persoalan ekonomi umat yakni salah satunya dengan mendirikan lembaga keuangan syariah

⁴Tim Forshei Materi, "Bank Syariah, BMT, dan KSPPS," 2 Oktober 2019, http://www.forshei.org/2019/10/bank-syariah-bmt-dan-kspps_2.html.

⁵Andri Soemitra, *Bank & Lembaga Keuangan Syariah* (Jakarta: Prenada Media, 2017), 67.

⁶Abdul Haris Romdhoni dan Dita Ratnasari, "Pengaruh Pengetahuan, Kualitas Pelayanan, Produk, dan Religiusitas Terhadap Minat Nasabah untuk Menggunakan Produk Simpanan Pada Lembaga Keuangan Mikro Syariah," *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* 04 (2018): 138.

⁷Jamal Lulail Yunus, *Manajemen Bank Syariah*, 1 ed. (Malang: UIN Malang Press, 2009), 35.

non bank seperti BMT dan sebagainya sebagaimana tujuan dan fungsi yang sudah dijelaskan di atas, sebagaimana diketahui bahwa keberadaan lembaga keuangan non bank yang cukup variatif tersebar dari berbagai penjuru di Negara Indonesia menjadi sebuah tantangan tersendiri bagi pengelola lembaga untuk terus mengembangkan dan meningkatkan kualitas dari lembaga keuangan tersebut khususnya kualitas pelayanan dan operasional, guna mendapatkan perhatian penuh dari Nasabah demi mewujudkan kenyamanan dalam bertransaksi, karena hal itu tak lepas dari intensitas persaingan berskala global yang menuntut pergeseran dasar. Misi dasar dari suatu bisnis atau usaha tidak lagi berorientasi pada laba atau keuntungan, melainkan penciptaan dan penambahan nilai (*value creation and value edding*) bagi pelanggan atau nasabah. Yang dimaksud dengan penambahan nilai adalah menciptakan pelanggan yang puas, karyawan yang totalitas dan loyalitas serta *profit* yang besar⁸.

Dalam hal ini kualitas pelayanan dari suatu perusahaan atau lembaga menjadi salah satu hal yang sangat sentral untuk tetap terus ditingkatkan, upaya itu dilakukan agar bisa memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan atau nasabah serta ketepatan pelayanannya untuk mengimbangi harapan nasabah agar terciptanya persepsi dan respon yang baik dari nasabah sehingga timbulah tanggapan atau sikaployal dari nasabah terhadap lembaga keuangan tersebut⁹,terlebih lagi keberhasilan

⁸Fandy Tjiptono, *Prinsip-Prinsip Total Quality Service* (Yogyakarta: Andi, 2004), 118.

⁹Tuti Hastuti dan Muhammad Nasri, "Kualitas Pelayanan, Kepuasan, dan Loyalitas Nasabah: Aplikasi Servqual Model Pada Lembaga Keuangan Mikro Syariah Kota Malang," *Jurnal Manajemen dan Akuntansi* 03 (2014): 76.

dari suatu lembaga keuangan secara umum ialah karena kualitas pelayanan yang diberikan oleh lembaga tersebut khususnya lembaga keuangan syariah yang segala aspek pelayanan dan operasionalnya berlandaskan syariah. Oleh sebab itu sangat perlu memperhatikan faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi persepsi dan respon nasabah terhadap kualitas pelayanan dari suatu lembaga keuangan syariah baik bank maupun non bank agar pelayanan yang diberikan sesuai dengan apa yang diharapkan oleh nasabah sehingga menciptakan kenyamanan dan kesetiaan dari nasabah tersebut, serta terpenuhilah salah satu fungsi dari lembaga keuangan syariah tersebut yaitu memberikan akses kebutuhan layanan keuangan sesuai syariah kepada masyarakat¹⁰.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh beberapa peneliti terdahulu dijelaskan bahwa masih minimnya literasi masyarakat akan keuangan syariah dan aksesibilitas serta layanan yang diberikan. sehingga peneliti tertarik untuk mengembangkan dan mendalami penelitian sebelumnya dengan menggunakan studi kasus yang berbeda. Dengan memilih objek penelitian pada salah satu lembaga keuangan syariah non bank yang berkantor cabang di Kec. Socah Kab. Bangkalan yaitu di KSPPS (Koperasi Simpan Pinjam & Pembiayaan Syariah) Nuri Jatim, untuk mengetahui bagaimana persepsi dan respon nasabah terhadap kualitas pelayanan yang telah diberikan.

¹⁰Andri Soemitra, *Bank & Lembaga Keuangan Syariah* (Jakarta: Kencana, 2009), 29.

KSPPS Nuri Jatim merupakan salah satu dari sekian banyak koperasi syariah yang ada di Indonesia, dengan salah satu visinya yang berkaitan dengan kualitas pelayanan yaitu menciptakan pelayanan dan SDM KSPPS Nuri Jatim yang kompetitif dan profesional¹¹, hal itu yang menjadikannya sebagai tumpuan utama dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang ada, demi tercapainya tujuan untuk memberikan kenyamanan dan memenuhi kebutuhan nasabah secara tepat yang sesuai dengan harapan mereka. KSPPS Nuri Jatim sendiri telah berdiri sejak tahun 2008 dan kantor cabangnya telah tersebar ke berbagai kota di Jawa Timur salah satunya yaitu di Kota Bangkalan tepatnya di Desa Socah Kecamatan Socah¹².

KSPPS Nuri Jatim cabang Socah Kabupaten Bangkalan ini baru saja dibentuk pada akhir tahun 2019 dan mulai beroperasi pada awal Januari yang dikepalai oleh saudara Halimi, S.H.I dengan jumlah nasabah sebanyak 395 nasabah, yang terhitung selama hampir 1 tahun¹³. Sedangkan tujuan dari dibentuknya KSPPS Nuri Jatim Cabang Socah tersebut tidak lain tidak bukan ialah untuk ekspansi wilayah pelayanan dikarenakan untuk di daerah Madura sendiri hanya Bangkalan yang masih belum ada

¹¹KSPPS Nuri Jatim, “Visi dan Misi,” t.t., <https://nurijatim.com/visi-dan-misi/>. Di akses pada 13-11-2020.

¹²Ibid. KSPPS Nuri Jatim.

¹³ Hasil wawancara secara online dengan Manager KSPPS Nuri Jatim Cabang Socah yaitu saudara Halimi, S.H.I. pada tanggal 13 November 2020.

kantor cabang, serta untuk menambah asset dan omset dari KSPPS Nuri Jatim¹⁴.

Mengingat jangka waktu pembentukan kantor cabang yang masih baru, maka sangat perlu untuk mengetahui bagaimana persepsi dan respon nasabah selama ini semenjak bertransaksi di KSPPS Nuri Jatim terkait kualitas pelayanan yang diberikan, hal itulah yang melatarbelakangi penulis untuk meneliti bagaimana responsivitas dan persepsi nasabah dari masyarakat daerah sekitar dan luar daerah dari berbagai profesi terkait kualitas pelayanan yang diberikan oleh KSPPS Nuri Jatim Cabang Socah ini melalui sebuah penelitian dengan judul “ANALISIS PERSEPSI DAN RESPON NASABAH ATAS KUALITAS PELAYANAN DI KSPPS NURI JATIM CABANG SOCAH KABUPATEN BANGKALAN”.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana persepsi Nasabah atas kualitas pelayanan di KSPPS Nuri Jatim Cabang Socah?
2. Bagaimana respon Nasabah atas kualitas pelayanan di KSPPS Nuri Jatim Cabang Socah?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini Berdasarkan rumusan masalah di atas, yaitu untuk mengetahui persepsi dan respon Nasabah atas kualitas pelayanan di KSPPS Nuri JatimS Cabang Socah Kabupaten Bangkalan.

D. Manfaat Penelitian

¹⁴Hasil wawancara secara online dengan Sekretaris Pusat KSPPS Nuri Jatim yaitu saudara Hendrik, S.E.I. pada tanggal 13 November 2020.

1. Kepada KSPPS Nuri Jatim, dapat memberikan informasi dan evaluasi terkait hasil penelitian yang sudah diteliti dengan tujuan agar KSPPS Nuri Jatim Cabang Socah bisa selalu berbenah dengan meningkatkan kualitas pelayanan.
2. Bagi akademisi dan masyarakat umum, menambah informasi dan wawasan terkait persepsi dan respon nasabah terhadap kualitas pelayanan yang terdapat di KSPPS Nuri Jatim Cabang Socah Kabupaten Bangkalan
3. Bagi peneliti, dapat menambah wawasan keilmuan terkait studi analisis persepsi dan respon nasabah terhadap lembaga keuangan non bank pada umumnya khususnya KSPPS Nuri Jatim, serta bisa mendorong para peneliti untuk tetap konsisten dalam merealisasikan karya tulisnya.
4. Bagi kampus, dengan terlaksananya penelitian ini dapat memberikan kontribusi referensi keilmuan tentang analisis persepsi dan respon nasabah terhadap lembaga keuangan non bank pada umumnya khususnya KSPPS Nuri Jatim.

E. Kajian Pustaka

Terdapat beberapa penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian ini, antara lain sebagai berikut :

1. Skripsi, Firdaun Nufus dengan judul *Analisis Persepsi dan Perilaku Komunitas Madura Ampel Terhadap Keberadaan Lembaga Keuangan Syariah*, hasil penelitian ini menjelaskan bahwa Persepsi dari komunitas

Madura Ampel secara mayoritas faham dengan lembaga keuangan syariah dan menerima dengan baik kehadiran lembaga keuangan syariah. Namun untuk respon dan tindakan belum cukup untuk mengapresiasi pertumbuhan lembaga keuangan syariah yang ada. Karena komunitas madura ampel beranggapan bahwa kualitas dari lembaga keuangan syariah belum bisa memberikan akses yang mudah dan pelayanan yang puas¹⁵.

2. Skripsi, Elly Nur Rohmah dengan judul, *Respon Masyarakat Muslim Mengenai Lembaga Keuangan Syariah (studi kasus respon kyai dan masyarakat pada lembaga keuangan syariah di kecamatan Kaliwungu kabupaten Kendal)*, dalam penelitiannya dijelaskan bahwa respon masyarakat tentang lembaga keuangan syariah di kecamatan Kaliwungu kabupaten Kendal secara umum dapat dikategorikan baik, akan tetapi masih banyak yang ragu-ragu terkait system bagi hasil yang diterapkan, yang mana hal itu disebabkan kurangnya pengetahuan masyarakat tentang lembaga keuangan syariah, baik itu meliputi nama-nama produk dan fungsinya maupun terkait system operasionalnya¹⁶.
3. Skripsi, Ayu Pripuspita dengan judul, *Respon Masyarakat Non Muslim Terhadap Lembaga Keuangan Mikro Syariah (studi kasus pada masyarakat non muslim di Depok)*, dalam penelitiannya dijelaskan

¹⁵Firdaun Nufus, "Analisis Persepsi dan Perilaku Komunitas Madura Ampel Terhadap Keberadaan Lembaga Keuangan Syariah" (Universitas Negeri Sunan Ampel Surabaya, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, 2018).

¹⁶Elly nur Rohmah, "Respon Masyarakat Muslim Mengenai Lembaga Keuangan Syariah (studi kasus respon kyai dan masyarakat pada lembaga keuangan syariah di kecamatan Kaliwungu kabupaten Kendal)" (IAIN Wali Songo, Fakultas Syariah, 2010).

bahwasanya secara teoritis ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi respon masyarakat non muslim diantaranya ialah faktor social, produk, layanan, lokasi, dan system syariah. Factor sosial merupakan factor yang sangat berpengaruh dibandingkan dengan factor yang lainnya¹⁷.

4. Skripsi, Eka Oktavia dengan judul, *Analisis Persepsi, Pengetahuan dan Sikap Nasabah Terhadap Keberadaan Bank Syariah (Studi Kasus Pada Bank Syariah Mandiri Kabupaten Pringsewu, Lampung)*, dalam penelitiannya dijelaskan bahwasanya persepsi nasabah terhadap keberadaan Bank Syariah ialah masuk dalam kategori sedang, yang mana hal itu disebabkan pengetahuan nasabah yang masih minim terkait bank syariah, karena bank syariah di mata mereka ialah merupakan hal yang baru dan factor lainnya menyebutkan bahwa kurangnya pendekatan dari pihak bank syariah¹⁸.

F. Sistematika Pembahasan

BAB I adalah pendahuluan, yang berisi beberapa hal dasar dalam melakukan penelitian ini antara lain, latar belakang, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, kajian pustaka, dan sistematika pembahasan.

¹⁷Ayu Pripuspita, “Respon Masyarakat Non Muslim Terhadap Lembaga Keuangan Mikro Syariah (studi kasus pada masyarakat non muslim di Depok)” (Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Fakultas Syariah dan Hukum, 2014).

¹⁸Eka Oktavia, “Analisis Persepsi, Pengetahuan dan Sikap Nasabah Terhadap Keberadaan Bank Syariah (Studi Kasus Pada Bank Syariah Mandiri Kabupaten Pringsewu, Lampung)” (Universitas Islam Negeri Intan Lampung, 2018).

BAB II adalah landasan teori, berisi teori-teori yang relevan yang akan digunakan untuk menjawab permasalahan penelitian, diantaranya adalah teori mengenai persepsi, respon, dan kualitas pelayanan.

BAB III adalah metode penelitian, bagian ini mencakup pendekatan dan langkah-langkah penelitian yang meliputi jenis penelitian, jenis data, teknik pengumpulan data dan teknik analisis data.

BAB IV adalah pembahasan, merupakan inti dari penelitian ini, bab ini akan menjelaskan profil KSPPS Nuri Jatim serta bagaimana persepsi dan respon nasabah terhadap kualitas pelayanan KSPPS Nuri Jatim.

BAB V merupakan penutup yang berisi kesimpulan, dan saran-saran untuk penelitian yang akan datang.