

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Era globalisasi menuntut perkembangan dunia bisnis yang semakin penuh dengan persaingan yang menyebabkan suatu badan usaha melakukan perbaikan di segala bidang agar tetap berada di pasar dalam jangka panjang. Perkembangan teknologi informasi menjadikan persaingan bisnis dalam lingkungan global semakin kompetitif dan semakin sulit. Banyak bermunculan pesaing baru dalam industri yang sama, menjadi ancaman bagi perusahaan yang sedang menjalankan bisnisnya.

Saat ini bisnis perbankan di Indonesia berkembang dengan pesat. Banyak bermunculan lembaga keuangan baru baik bank maupun non bank, dengan strategi masing-masing dalam menarik kepercayaan para nasabah. Maka, lembaga keuangan bank maupun non bank harus bersaing dalam memaksimalkan segala usaha yang berkaitan dengan nasabah.

Koperasi merupakan salah satu lembaga keuangan non bank yang mampu bersaing dengan lembaga keuangan perbankan. Dengan sasaran masyarakat yang mempunyai usaha kecil dan dari kalangan ekonomi

menengah ke bawah, koperasi mampu membantu para nasabahnya dalam meningkatkan perekonomiannya. Kebanyakan koperasi melakukan kegiatan operasionalnya di daerah-daerah yang masyarakatnya belum banyak tahu mengenai dunia perbankan. Biasanya masyarakat seperti ini masih terjebak dalam hutang piutang dengan para penyedia jasa pinjaman yang masih ilegal atau biasa disebut rentenir.

Seiring dengan berjalannya waktu, muncul kembali lembaga keuangan non bank berbasis syariah yaitu koperasi syariah atau yang secara teknis bisa dibilang sebagai koperasi yang prinsip kegiatan, tujuan dan kegiatan usahanya berdasarkan pada syariah Islam yaitu Al-Quran dan *Assunnah*. Koperasi syariah merupakan salah satu bentuk hukum yang sudah lama dikenal di Indonesia setelah koperasi konvensional. Pelopor pengembangan koperasi di Indonesia adalah Bung Hatta, dan sampai saat ini beliau sangat dikenal sebagai bapak koperasi Indonesia.

Dengan lahirnya koperasi jasa syariah atau Baitul Maal Wat Tamwil (BMT), turut mengambil peran penting dalam pemberdayaan usaha kecil dan juga menjadikan dunia perkoperasian di Indonesia semakin bersaing dengan ketat. Secara umum BMT merupakan organisasi yang dikelola dengan dua fungsi yaitu berperan sebagai lembaga sosial dan juga menjalankan fungsi bisnis. Sebagai lembaga sosial, Baitul Maal memiliki kesamaan fungsi dan peran dengan Lembaga Amil Zakat (LAZ) atau

Badan Amil Zakat milik pemerintah, dan juga menyalurkan dana zakat, infaq, shodaqoh (ZIS) kepada masyarakat yang berhak menerimanya.

Fungsi kedua dari BMT adalah baitul tamwil yang mengemban tujuan bisnis untuk mendapatkan keuntungan. Fungsi ini hampir mirip dengan usaha yang dijalankan perbankan yang menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kepada sektor riil dan bisnis yang halal dan menguntungkan. Hal ini merupakan kegiatan dominan yang dilakukan BMT, meskipun demikian BMT dianggap telah membantu mengatasi kemiskinan dengan memberi pinjaman dalam jumlah yang kecil sampai besar (Rokhman, 2013).

Lahirnya koperasi jasa syari'ah atau Baitul Maal Wat Tamwil (BMT) menjadikan dunia koperasi di Indonesia semakin berlomba-lomba dalam mempertahankan eksistensinya di dunia pasar. Meningkatkan kepuasan anggota merupakan salah satu contoh usaha yang berpengaruh pada peningkatan kualitas koperasi. Kepuasan anggota merupakan satu elemen penting dan dapat menentukan pertumbuhan dan pertahanan perusahaan, khususnya dalam bidang jasa. Pelayanan jasa tidak seperti produk fisik. Tidak dapat dilihat, dirasa, diraba, didengar ataupun dicium sebelum jasa itu dibeli dan menjadi hak bagi pelanggan. Memberikan pelayanan dengan kualitas yang lebih baik daripada para pesaing menjadi salah satu hal yang dapat dilakukan dalam memenangkan persaingan di dunia bisnis.

Selain dari segi kualitas pelayanan, biaya administrasi yang dikeluarkan saat terjadinya transaksi pembiayaan merupakan hal lain yang biasanya dipertimbangkan oleh nasabah dalam menentukan koperasi yang akan mereka pilih dan percaya untuk mengelola keuangan mereka. Setiap koperasi mempunyai kebijakan masing-masing dalam menentukan besarnya biaya yang harus ditanggung oleh nasabah. Pada dasarnya, setiap nasabah ingin menerima uangnya dalam kondisi yang utuh sesuai dengan jumlah yang mereka ajukan tanpa harus memikirkan biaya-biaya administrasi yang harus mereka tanggung. Pihak koperasi pun juga berusaha bersaing dengan meminimalisasi jumlah biaya administrasi agar para nasabah lebih tertarik untuk memilih berinvestasi di koperasi tersebut.

Namun pada kenyataannya, koperasi syariah atau BMT menghadapi biaya operasional yang cukup tinggi. Sehingga berdampak pada tingginya biaya yang harus dikeluarkan nasabah pada saat mereka membutuhkan dana tersebut. Hal ini berkaitan dengan jumlah nasabah pembiayaan yang cukup banyak namun dengan nominal yang kecil, sehingga sumber daya manusia yang dibutuhkan cukup banyak. Dengan banyaknya jumlah karyawan yang dibutuhkan, maka akan berdampak pada tingginya biaya untuk membayar karyawan tersebut. Tingginya biaya operasional ini akan memengaruhi besarnya biaya yang dibebankan kepada nasabah.

Kepuasan anggota merupakan salah satu faktor penentu dari keberhasilan koperasi, maka harus diperhatikan antara harapan yang

diinginkan oleh anggota dengan jasa yang diberikan. Berdasarkan pada uraian latar belakang masalah yang ada, maka penulis mengajukan sebuah penelitian dengan judul **“Pengaruh Biaya Administrasi dan Kualitas Pelayanan Jasa terhadap Kepuasan Anggota pada Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah (KSPPS) BMT Agawe Makmur Merapi”**.

B. Rumusan Masalah

Dengan demikian permasalahan dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah biaya administrasi yang diberikan oleh KSPPS BMT Agawe Makmur Merapi berpengaruh terhadap kepuasan anggota?
2. Apakah kualitas pelayanan yang diberikan oleh KSPPS BMT Agawe Makmur Merapi berpengaruh terhadap kepuasan anggota?

C. Batasan Masalah

Agar pembahasan penelitian ini jelas dan mudah dipahami, maka ruang lingkup penelitian ini adalah membahas tentang biaya administrasi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota.

1. Biaya administrasi yang dimaksud adalah pembayaran materai dan biaya pengikatan agunan ke notaris.
2. Kualitas pelayanan yang dimaksud adalah pada semua bagian yang berhubungan langsung dengan anggota, baik anggota pembiayaan maupun anggota menabung. Kualitas pelayanan diukur menggunakan

5 dimensi yaitu *tangible* (berwujud), *emphaty* (empati), *responsiveness* (daya tanggap), *reliability* (keandalan), *assurance* (jaminan).

3. Sedangkan kepuasan anggota diukur melalui survey lapangan dengan menggunakan angket atau kuesioner yang diberikan kepada anggota.

Karena keterbatasan waktu dan tenaga, maka tidak memungkinkan peneliti untuk meneliti seluruh anggota KSPPS BMT Agawe Makmur Merapi. Oleh karena itu peneliti melakukan pengambilan sampel sebanyak 100 orang dengan cara menyebarkan kuesioner kepada anggota yang melakukan transaksi di kantor KSPPS BMT Agawe Makmur Merapi. Kuesioner yang digunakan pada penelitian ini berdasarkan penelitian Diantika Sepyarina (2019).

D. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui apakah biaya administrasi yang diberikan oleh KSPPS BMT Agawe Makmur Merapi berpengaruh terhadap kepuasan anggota.
2. Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan yang diberikan oleh KSPPS BMT Agawe Makmur Merapi berpengaruh terhadap kepuasan anggota.

E. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

- a. Sebagai bahan referensi atau bacaan, khususnya bagi pihak yang mengadakan penelitian sejenis.
 - b. Mampu memberikan sumbangan ide, pemikiran dan gagasan dalam memperluas ilmu tentang koperasi syariah.
2. Manfaat Praktis
- a. Bagi Penulis
 - 1) Sebagai sarana untuk menerapkan teori-teori yang relevan khususnya teori mengenai perkoperasian.
 - 2) Mampu menambah wawasan dan pengetahuan terkait masalah yang diteliti.
 - b. Bagi Mahasiswa

Sebagai bahan referensi pengetahuan tentang koperasi dan dapat menambah koleksi pustaka yang bermanfaat bagi mahasiswa.
 - c. Bagi Instansi Terkait

Sebagai bahan pertimbangan dalam meningkatkan kinerja operasional dan perbaikan pelayanan kepada nasabah untuk perkembangan lembaga yang lebih baik.

F. Sistematika Penulisan Skripsi

Untuk memudahkan dalam memahami pembahasan karya tulis ilmiah ini maka penulis akan memaparkannya secara sistematis ke dalam beberapa bab sebagai berikut:

Bab I : Pendahuluan

Dalam bab ini akan menguraikan latar belakang masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan skripsi.

Bab II : Landasan Teori

Dalam bab ini akan menguraikan tentang teori-teori yang berkaitan dengan permasalahan penelitian serta penelitian-penelitian terdahulu.

Bab III : Metode Penelitian

Dalam bab ini akan menguraikan jenis penelitian, lokasi penelitian, subyek dan obyek penelitian, data yang diperlukan dalam penelitian dan teknik analisa data.

Bab IV : Hasil Penelitian dan Pembahasan

Dalam bab ini akan menguraikan gambaran umum dari KSPPS BMT Agawe Makmur Merapi, data-data yang akan diteliti untuk dianalisa dan pembahasan rumusan masalah lebih lanjut.

Bab V : Kesimpulan dan Implikasi

Dalam bab ini akan menguraikan kesimpulan, saran dan keterbatasan penelitian.