

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Jasa keuangan syariah di Indonesia dalam beberapa tahun belakangan menghadapi pertumbuhan yang sangat signifikan. Koperasi, termasuk lembaga keuangan mikro seperti Koperasi Simpan Pinjam Syariah (KSPPS), memainkan peran yang sangat penting dalam perekonomian Indonesia. Sebagai wadah bagi perekonomian rakyat, Koperasi terus mengalami perkembangan yang pesat seiring berjalannya waktu. Koperasi syariah khususnya, telah menyebar luas di seluruh Indonesia. Saat ini, terdapat sekitar 3.000 koperasi yang beroperasi dengan sistem syariah, yang mengelola sekitar 920 unit usaha kecil. (Azzahra, et al., 2024). Data dari Komite Nasional Ekonomi dan Keuangan Syariah (KNEKS) menunjukkan adanya peningkatan yang signifikan dalam volume investasi keuangan syariah di Indonesia, total aset mencapai Rp 2.756,45 triliun pada Juni 2024, mencatatkan pertumbuhan tahunan sebesar 12,48% dibandingkan tahun 2023. Pertumbuhan ini tidak hanya terjadi secara keseluruhan, tetapi juga pada tiap-tiap sektor. Baik sektor perbankan syariah, pasar modal syariah, maupun lembaga keuangan syariah non-perbankan telah mengalami perkembangan yang sangat signifikan. Hal ini membuktikan bahwa semakin banyak masyarakat dan pelaku bisnis yang tertarik dengan produk dan layanan keuangan syariah.

KSPPS, sebagai salah satu diantara jenis lembaga pembiayaan syariah, mempunyai peranan yang sangat penting dalam menghadirkan akses pendanaan kepada masyarakat, terutama Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM). Hadirnya KSPPS BMT diharapkan dapat menjadi kekuatan dan berkembangnya bisnis usaha mikro. Karakteristik

Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah (KSPPS) sangat sesuai dengan kebutuhan UMKM. Hal ini tercermin dari kemampuannya dalam menyediakan pembiayaan, pembayaran, simpanan, dan layanan lainnya dengan sistem yang terstruktur namun fleksibel, serta berlokasi di wilayah yang dekat dengan masyarakat kecil atau pedesaan (Syuhada & Lailaturrohmah, 2022). Dengan adanya KSPPS, UMKM memiliki kesempatan untuk berkembang dengan lebih baik.

Koperasi Simpan Pinjam Syariah Koto Lua Baitul Maal Wa Tamwil (KSPPS BMT) hadir untuk memberikan layanan keuangan berbasis Syariah kepada masyarakat, terutama di Koto Lua dan sekitarnya. Sistem operasional yang diterapkan didasarkan pada prinsip bagi hasil, sehingga baik BMT maupun anggotanya dapat merasakan manfaat dari kerjasama ini. Konsep BMT sendiri berlandaskan pada prinsip syariah, yang mengedepankan kolaborasi yang saling menguntungkan. Berdasarkan observasi peneliti di KSPPS BMT Koto Lua menemukan bahwa KSPPS BMT Koto Lua memberikan pelayanan yang baik kepada anggotanya saat melakukan transaksi, yang mencerminkan komitmen mereka dalam menjaga kualitas layanan. Salah satu bentuk pelayanan yang diberikan adalah sikap ramah dan profesional dari staf dalam melayani anggota. Setiap anggota yang datang ke kantor BMT akan disambut dengan sapaan hangat, serta dibantu dengan sabar dalam setiap proses transaksi, baik itu penyetoran, penarikan, maupun pengajuan pembiayaan. Selain itu, KSPPS BMT juga memastikan bahwa proses transaksi berjalan cepat dan transparan, dengan memberikan penjelasan yang jelas mengenai setiap prosedur serta tidak adanya biaya tersembunyi. Untuk meningkatkan kenyamanan, BMT juga menyediakan fasilitas seperti ruang tunggu yang nyaman dan bersih. Semua ini bertujuan agar anggota merasa puas dan percaya terhadap layanan yang diberikan oleh KSPPS BMT Koto Lua.

Namun, di tengah persaingan yang semakin ketat dari lembaga keuangan lainnya, KSPPS BMT Koto Lua juga menghadapi masalah pokok yaitu bagaimana meningkatkan kualitas pelayanan dan kepercayaan anggotanya supaya bisa meningkatkan kepuasan anggota. Rendahnya kepuasan anggota dapat berdampak negatif pada kinerja KSPPS BMT, seperti penurunan jumlah anggota baru dan tingginya tingkat pengunduran diri anggota. Berikut data untuk jumlah anggota di KSPPS BMT Koto Lua di tahun 2020-2023:

Tabel 1.1.1
Jumlah Anggota di KSPPS BMT Koto Lua

No	Tahun	Jumlah Anggota
1.	2020	140
2.	2021	138
3.	2022	127
4.	2023	119

Sumber: Data dari KSPPS BMT Koto Lua

Tabel 1.1.2
Jumlah Anggota yang melakukan pembiayaan di KSPPS BMT Koto Lua

No	Tahun	Jumlah Anggota yang melakukan Pembiayaan	Jumlah pembiayaan
1.	2020	80	Rp182.500.000
2.	2021	85	Rp176.000.000
3.	2022	79	Rp178.500.000
4.	2023	70	Rp154.000.000

Sumber: Data dari KSPPS BMT Koto Lua

Pada tabel 1.1.1 menunjukkan terjadi penurunan jumlah anggota baik dari jumlah anggota keseluruhan maupun jumlah anggota yang melakukan pembiayaan di KSPPS BMT Koto Lua per tahunnya dalam kurun waktu empat tahun, mulai dari tahun 2020-2023. Meskipun kualitas pelayanan yang diberikan oleh KSPPS BMT sudah tergolong baik, jumlah anggota setiap tahunnya tetap mengalami penurunan. Hal ini dapat disebabkan oleh berbagai faktor, baik internal maupun eksternal. Faktor internal yang mempengaruhi penurunan jumlah anggota antara lain adalah kurangnya inovasi dalam layanan yang ditawarkan. Di era digital

saat ini, banyak anggota menginginkan layanan keuangan yang lebih fleksibel dan cepat, seperti aplikasi mobile banking atau transaksi online, yang mungkin belum sepenuhnya diterapkan oleh KSPPS BMT Koto Lua. Selain itu, beberapa anggota mungkin merasa terbebani dengan kebijakan atau persyaratan administrasi yang dianggap kurang kompetitif dibandingkan dengan lembaga keuangan lain. Sementara itu, faktor eksternal yang memengaruhi penurunan jumlah anggota dapat berupa persaingan dengan lembaga keuangan lain, seperti bank konvensional, fintech, dan koperasi lain yang menawarkan layanan lebih praktis dan beragam. Selain itu, kondisi ekonomi juga memainkan peran penting, di mana masyarakat yang mengalami kesulitan finansial mungkin tidak lagi mampu memenuhi kewajiban mereka sebagai anggota atau memilih untuk mengurangi aktivitas keuangan mereka di BMT. Perubahan preferensi generasi muda yang lebih tertarik pada layanan keuangan berbasis digital juga menjadi tantangan tersendiri, terutama jika KSPPS BMT belum sepenuhnya beradaptasi dengan tren tersebut. Dengan adanya faktor-faktor tersebut, meskipun kualitas layanan KSPPS BMT sudah baik, tetap diperlukan strategi untuk menarik dan mempertahankan anggota agar jumlah keanggotaan tidak terus mengalami penurunan

Kepuasan yang rendah tidak hanya berdampak pada penurunan jumlah anggota, tetapi juga dapat mengakibatkan kinerja keuangan yang tidak optimal. Menurut Izzudin (2024) Kepuasan dapat diartikan sebagai perasaan senang atau kecewa yang muncul ketika seseorang membandingkan persepsi atau kesan mereka tentang kinerja atau hasil suatu produk dengan harapan yang mereka dimiliki. Anggota yang merasa puas cenderung berkenan untuk memberikan pengalaman positif mereka kepada penyedia layanan. Bahkan, anggota yang puas biasanya juga akan berbagi cerita dan pengalamannya dengan anggota

lainnya. Oleh karena itu, Jika anggota merasa puas perusahaan dan pelanggan akan sangat diuntungkan.

Kualitas layanan yang baik merupakan salah satu faktor kunci yang menentukan keberhasilan suatu lembaga keuangan, termasuk KSPPS BMT. Menurut Izzudin (2024) kebanyakan konsumen yang merasakan pelayanan yang diberikan baik dan berkualitas pasti akan memikirkan untuk melakukan pembelian ulang. Semakin baik layanan yang diberikan kepada anggota dengan demikian, kepuasan anggota akan meningkat. Yang kemudian akan menjadi kemudahan oleh BMT untuk menumbuhkan rasa percaya didalam diri anggota atau nasabah. Menurut Syuhada, Rohmatin (2023) Layanan berkualitas merupakan salah satu elemen terpenting yang dapat memengaruhi kepuasan pelanggan. Hal ini berkaitan langsung dengan dampak interaksi verbal, seperti keluhan, saran, dan pertukaran informasi. Dengan meningkatkan kualitas pelayanan dalam bentuk pelayanan langsung maupun tidak langsung diharapkan dapat meninggalkan kesan positif bagi anggota yang bertujuan agar anggota menaruh kepercayaan terhadap lembaga keuangan dan tidak berpindah ke lembaga keuangan lainnya (Nugraheni, 2018).

Kepercayaan merupakan faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan anggota KSPPS. Menurut Satria, Firmansyah (2024), Kepercayaan konsumen tercipta melalui pengalaman positif mereka terhadap produk atau layanan suatu merek dan melalui citra yang tercipta melalui komunikasi yang tepat. Kepercayaan anggota terhadap KSPPS BMT sangat dipengaruhi oleh kepatuhan lembaga terhadap prinsip syariah. KSPPS BMT harus memastikan bahwa setiap akad dan transaksi dilakukan secara transparan serta sesuai dengan prinsip syariah yang melarang riba, gharar (ketidakjelasan), dan maysir (spekulasi). Pengawasan oleh Dewan Pengawas Syariah (DPS) yang kredibel menjadi faktor penting dalam menjamin bahwa semua aktivitas keuangan BMT tetap berada dalam koridor hukum

Islam. Selain itu, reputasi dan kredibilitas KSPPS BMT juga berperan besar dalam membangun kepercayaan anggota. Sejarah pengelolaan dana, testimoni anggota, serta kualitas pelayanan yang baik akan meningkatkan citra positif lembaga. Staf yang responsif dan ramah, informasi produk yang jelas, serta kemudahan dalam proses simpanan dan pembiayaan juga berkontribusi dalam membangun hubungan jangka panjang dengan anggota. Kepatuhan terhadap regulasi serta manfaat yang diperoleh anggota juga menjadi faktor utama dalam membangun kepercayaan terhadap KSPPS BMT. Terdaftarinya BMT di Otoritas Jasa Keuangan (OJK) atau Kementerian Koperasi menunjukkan legalitas dan transparansi operasionalnya. Semua BMT harus tunduk kepada UU No. 1 Tahun 2013 Tentang Lembaga Keuangan Mikro (LKM) dan wajib memperoleh izin usaha dari OJK menurut Pasal 39. Dengan adanya regulasi ini, KSPPS BMT memiliki dasar hukum yang jelas dalam menjalankan operasinya sebagai lembaga keuangan syariah berbasis koperasi. Kepatuhan terhadap regulasi ini penting agar KSPPS Adanya mekanisme penyelesaian sengketa yang jelas juga memberikan rasa aman bagi anggota. Selain itu, manfaat seperti program pemberdayaan ekonomi, pembagian hasil usaha yang adil, serta kegiatan sosial yang dilakukan BMT semakin memperkuat kepercayaan anggota terhadap lembaga ini. Selain itu kepercayaan kepada anggota juga penting agar anggota selalu mempercayakan setiap kebutuhan kepada KSPPS BMT, supaya ikatan yang sudah terjalin akan tetap berjalan dengan baik bahkan anggotanya mengutamakan BMT sebagai pilihan utamanya.

Seiring dengan semakin banyaknya lembaga keuangan Islam yang bermunculan, persaingan di sektor ini juga semakin sengit. Dalam menghadapi situasi kompetitif ini, sangat penting untuk memperkuat hubungan antar anggota serta meningkatkan tingkat kepuasan mereka. Kualitas layanan yang ditawarkan oleh KSPPS serta kepercayaan menjadi faktor penting dalam mempertahankan dan menarik anggota baru. Masih banyak

anggota KSPPS BMT Koto Lua yang berpindah-pindah ke lembaga keuangan lainnya, meskipun KSPPS telah menawarkan berbagai produk dan layanan yang menarik. Oleh karena itu KSPPS harus lebih meningkatkan kualitas pelayanan serta kepercayaan anggota untuk menjaga kesetiaan anggotanya agar tidak berpindah-pindah ke lembaga pembiayaan yang lain. Fenomena ini menarik untuk diteliti lebih lanjut guna mengetahui apakah ada faktor-faktor tertentu yang mempengaruhi kepuasan anggota di KSPPS BMT Koto Lua.

Penelitian yang dilakukan oleh Harwida, Novilla, & Oktaviani (2021) menemukan adanya hubungan positif dan signifikan antara kualitas layanan dengan kepuasan anggota di Koperasi Gapoktan Sumbertani. Di sisi lain, Utami & Puja (2021) juga menyimpulkan bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota di Koperasi Serba Usaha Wahyu Artha Sedana, Gianyar. Selain itu, Yosaningtyas, Ardianto (2021) juga menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan anggota di Koperasi Kredit Bahtera Adi Guna (Bahana) Bandar Lampung. Artinya, semakin baik kualitas layanan yang diberikan, maka semakin tinggi pula kepuasan anggota dan begitu pula sebaliknya.

Penelitian yang dilakukan oleh Izzudin (2024) menunjukkan bahwa variabel kepercayaan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan anggota koperasi jasa keuangan syariah BMT Buana Sukoharjo. Sementara itu, Harwida, Novilla, dan Oktaviani (2021) ditemukan bahwa terdapat hubungan positif dan signifikan antara kepercayaan dan kepuasan anggota koperasi Gapoktan Sumbertani. Di sisi lain, penelitian oleh Lutfiyani dan Soliha (2019) mengungkapkan bahwa variabel kepercayaan tidak mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota KSPPS Bondho Ben Tumoto Semarang. Ini menunjukkan bahwa meskipun tingkat kepercayaan yang tinggi, hal tersebut tidak berpengaruh pada tingkat kepuasan anggota.

Meskipun sudah ada sejumlah penelitian yang mempelajari faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan anggota, namun masih terbatas penelitian yang secara spesifik mengkaji pengaruh kualitas pelayanan, dan kepercayaan terhadap kepuasan anggota Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan *Syariah Baitul Maal Wa Tamwil* (KSPPS BMT), terutama di kota Padang. Selain itu, penelitian-penelitian sebelumnya seringkali hanya fokus pada satu atau variabel yang berbeda. Dengan demikian, penelitian sebelumnya belum memberikan pemahaman yang menyeluruh mengenai faktor-faktor yang dapat memengaruhi kepuasan anggota.

Penelitian ini memiliki urgensi yang tinggi mengingat semakin ketatnya persaingan diantara lembaga keuangan mikro. Dengan mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan anggota, Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan *Syariah Baitul Maal Wa Tamwil* (KSPPS BMT) dapat merumuskan strategi pemasaran yang lebih tepat sasaran, meningkatkan kualitas layanan, serta membangun hubungan yang lebih erat dengan anggotanya. Selain itu, hasil studi ini juga dapat memberikan keikutsertaan bagi pengembangan ilmu pengetahuan di bidang keuangan mikro, khususnya terkait dengan perilaku konsumen dalam memilih lembaga keuangan.

Meningkatkan kepuasan anggota memerlukan kualitas layanan yang baik dan kepercayaan dari anggota. Oleh sebab itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian dan menguji kualitas pelayanan, dan kepercayaan mempengaruhi kepuasan anggota pada Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan *Syariah Baitul Maal Wa Tamwil* (KSPPS BMT) Koto Luar, dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Anggota Pada Koperasi Simpan Pinjam Dan Pembiayaan *Syariah Baitul Maal Wa Tamwil* (KSPPS BMT) Koto Luar”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang yang telah diuraikan, maka rumusan masalah yang dapat dibahas dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan Anggota pada Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah *Baitul Maal Wa Tamwil* (KSPPS BMT) Koto Lua
2. Bagaimana pengaruh kepercayaan terhadap Kepuasan Anggota pada Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan *Syariah Baitul Maal Wa Tamwil* (KSPPS BMT) Koto Lua
3. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan, dan kepercayaan secara simultan terhadap Kepuasan Anggota pada Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah *Baitul Maal Wa Tamwil* (KSPPS BMT) Koto Lua

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah penelitian yang telah disebutkan, tujuan dari penelitian ini adalah untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai:

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota pada Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah *Baitul Maal Wa Tamwil* (KSPPS BMT) Koto Lua
2. Pengaruh Kepercayaan Terhadap Kepuasan Anggota Pada Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah *Baitul Maal Wa Tamwil* (KSPPS BMT) Koto Lua
3. pengaruh kualitas pelayanan, dan kepercayaan secara simultan terhadap Kepuasan Anggota pada Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah *Baitul Maal Wa Tamwil* (KSPPS BMT) Koto Lua

1.4 Manfaat Penelitian

a. Bagi Akademisi

Diharapkan penelitian ini tidak hanya dapat menambah wawasan dan pengetahuan bagi penulis dan pembaca, tetapi juga menjadi bahan rujukan yang berguna. Dengan demikian, Diharapkan penelitian ini dapat digunakan sebagai sumber kajian atau referensi yang berguna bagi penelitian-penelitian selanjutnya di bidang pemasaran.

b. Bagi Praktisi

Peneliti berharap hasil penelitian ini dapat menjadi referensi yang bermanfaat bagi peneliti lain yang mengkaji topik serupa meskipun fokus penelitiannya pada variabel atau objek penelitian yang berbeda. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi sebagai dasar untuk penelitian dan pengembangan lebih lanjut di bidang perbankan Islam.

1.5 Batasan Masalah

Mengacu pada permasalahan yang telah dijelaskan sebelumnya, penelitian ini memiliki batasan tertentu dan terfokus pada isu-isu yang ada. Hal ini dilakukan untuk memastikan bahwa penelitian yang dilakukan telah sesuai dengan tujuan yang ditetapkan. Oleh karena itu, penelitian ini berfokus pada pengaruh kualitas layanan dan kepercayaan terhadap kepuasan anggota.