

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di era globalisasi, terdapat persaingan yang ketat antara bisnis dan pemerintah di bidang pelayanan. Masyarakat memiliki ekspektasi yang tinggi terhadap pelayanan dari aparatur negara. Untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan tentunya lembaga atau instansi harus memiliki standar sumber daya manusia (SDM) tersendiri. Untuk memberikan layanan yang menginspirasi kesetiaan yang besar dari klien dan memastikan kepuasan penuh mereka. Menurut prinsip Islam, perusahaan tidak boleh memperlakukan konsumen mereka secara berbeda berdasarkan tingkat keuangan mereka. Selain merugikan keuntungan perusahaan, ketidakadilan ini dapat memperlambat perkembangan ekonomi negara jika masyarakat merasakannya. Dengan demikian, kinerja staf dan mutu layanan memiliki dampak pada keinginan dan kepuasan pelanggan (Sahadat, 2021).

Ada korelasi langsung antara konsumen yang bahagia dan layanan berkualitas tinggi; yang pertama akan menginspirasi yang kedua untuk membentuk hubungan yang langgeng. Manfaat jangka panjang dari hubungan semacam ini adalah membantu bisnis untuk lebih memahami keinginan dan kebutuhan pelanggan. Hasilnya, bisnis dapat meningkatkan pelanggan yang senang dan mengurangi pelanggan yang tidak senang (Asari, 2022).

Pernyataan kesenangan pelanggan setelah menerima barang yang memenuhi harapan mereka dikenal sebagai kepuasan. Setelah pengukuran kinerja pelanggan, kualitas dievaluasi dalam kaitannya dengan harapan mereka. Kualitas produk atau jasa sangat mempengaruhi tingkat kesenangan (suprpto, 2011). Jelas, pentingnya perusahaan memprioritaskan kebahagiaan pelanggan melalui peningkatan layanan yang efektif dan berkualitas tinggi tidak dapat dilebih-lebihkan. Keluhan pelanggan tentang kualitas layanan membuat seseorang menyimpulkan bahwa layanan tersebut tidak efisien dan tidak memuaskan. Oleh

karena itu, untuk membangun klien yang loyal, perusahaan harus terus berusaha meningkatkan sistem layanannya.

Agar bisnis dapat mengetahui apakah barang dan jasanya memenuhi harapan pelanggan, bisnis juga harus melacak tingkat kepuasan mereka. Keandalan, jaminan, berwujud, empati, dan daya tanggap adalah lima karakteristik RATER, *reliability* (kehandalan), *assurance* (jaminan), *tangible* (bukti fisik), *empathy* (komunikasi), dan *responsiveness* (cepat tanggap) yang harus dipenuhi oleh bisnis untuk memuaskan pelanggannya (Tjiptono, 2006).

Baik kualitas layanan secara keseluruhan maupun efisiensi kerja individu pekerja berkontribusi pada evaluasi kepuasan pelanggan secara keseluruhan. Kinerja seorang karyawan di tempat kerja ditentukan oleh sejauh mana mereka memenuhi tanggung jawabnya, baik dari segi jumlah maupun kualitas pekerjaan yang dilakukan. Diharapkan bahwa penghargaan terhadap nama perusahaan atau instansi dapat ditingkatkan dengan adanya kinerja karyawan yang berkualitas tinggi. Disetiap perusahaan tentunya memiliki peraturan tersendiri dalam hal untuk mengukur penilaian kinerja karyawannya, karena dengan adanya penilaian tersebut dapat menjaga keefisien perusahaan dengan mengukur menggunakan system objektif, dokumentasi, dan evaluasi agar dapat menjaga ketahanan serta meningkatkan kinerja karyawan yang telah diberikan (Ismawanto, 2020)

Kinerja karyawan sangat mempengaruhi terhadap tingkat kepuasan nasabah karena karyawan memiliki nilai tersendiri dalam pandangan nasabah. Karyawan bisa dikatakan sebagai perwakilan dari perusahaan baik di sektor jasa maupun pengembangan suatu produk. Kinerja karyawan juga dapat diartikan suatu kegiatan yang memiliki keharusan untuk dituntaskan pada jangka waktu yang ditentukan. Penilaian karyawan dapat diidentifikasi melalui faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan nasabah.

Ketika hasil kinerja dibandingkan dengan ekspektasi, sebuah pernyataan tentang sikap hubungan muncul, yang pada gilirannya menggambarkan kualitas layanan. (Santhi, 2017) menyatakan pelanggan lebih cenderung senang ketika kinerja memenuhi atau melampaui harapan mereka, dan cenderung tidak senang ketika kinerja tidak sesuai dengan harapan mereka.

Menawarkan layanan berkualitas tinggi yang ditunjukkan dengan kinerja yang kompeten dan berkualitas tinggi adalah teknik yang dapat membantu lembaga keuangan untuk sukses. Meskipun ini adalah layanan kecil, namun jumlah kepuasan klien yang dipengaruhinya memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kelangsungan hidup jangka panjang lembaga.

Pelayanan ini merupakan suatu hal yang umum, akan tetapi sangat berdampak terhadap keberlangsungan lembaga karena hal ini sangat sensitif dan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan nasabah. Sistem pelayanan tentunya harus disertai dengan pelayanan yang tinggi, etika, tata karma, dan fasilitas yang memadai. Tujuan dari memberikan pelayanan sendiri adalah untuk menambah citra positif bagi perusahaan terhadap pandangan konsumen / nasabah.

Indonesia memiliki tiga pilar kekuatan ekonomi yang bergerak dalam bidangnya dengan berbagai usaha dalam tata kehidupan prekonomian, diantaranya BUMN, BUMD, dan koperasi. Koperasi memiliki peran krusial dalam tiga pilar penopang ekonomi untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat, serta memegang peran signifikan dalam mengokohkan fondasi ekonomi nasional (Qurbani, 2015:1).

Lembaga keuangan seperti koperasi simpan pinjam memiliki peran yang sangat krusial sebagai penggerak pertumbuhan ekonomi di berbagai negara. Koperasi simpan pinjam juga terdapat diberbagai daerah terutama desa dan kecamatan dan berperan sebagai layanan keuangan dan jasa keuangan kepada masyarakat, terutama masyarakat yang tidak bisa mengakses layanan keuangan dari bank – bank komersial. Koperasi juga memiliki kelebihan tersendiri dalam mensejahterahkan anggotanya dan memperkuat ekonomi lokal. Koperasi memiliki sejarah yang sangat panjang dimulai beberapa abad yang lalu diberbagai negara. Namun dengan seiring perkembangan jaman koperasi juga memiliki beberapa tantangan dari bank – bank lainnya terutama bank komersial (Fathullah, 2023).

Lembaga keuangan syariah memiliki prinsip saling meringankan beban sesuai tuntunan Al Quran. Prinsip ini tercermin dalam ayat Al-Maidah ayat 2 berikut, di mana Allah SWT menegaskan pentingnya saling bantu-membantu dalam kebaikan, bukan dalam hal keburukan.:

وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ ۖ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ ۗ وَاتَّقُوا اللَّهَ ۖ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ
الْعِقَابِ

wa ta'āwanu 'alal-birri wat-taqwā wa lā ta'āwanu 'alal-ismi wal-'udwāni wattaqullāh, innallāha syadīdul-'iqāb.

Artinya:

“Dan tolong - menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong – menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. Dan bertakwalah kamu kepada Allah sesungguhnya Allah amat berat siksaan-Nya”

Lembaga keuangan syariah yang dikenal sebagai koperasi syariah mengikuti prinsip-prinsip syariah, dengan landasan pada ajaran Al-Qur'an dan sunnah, juga berdasarkan asas – asas kekeluargaan sebagai tempat sasaran untuk gerakan ekonomi masyarakat (*ta'awun*) kerja sama sebagai nilai Islam yang dimana mewarnai kehidupan ekonomi masyarakat. Berdasarkan Peraturan No. 35.2/PER/MKUM/2007, koperasi syariah mempunyai dasar hukum untuk menjalankan kegiatan usahanya sesuai dengan Pancasila dan UUD tahun 1945. Prinsip-prinsip yang menjadi landasan koperasi syariah melibatkan nilai-nilai kekeluargaan, serta memasukkan prinsip syariah yaitu saling meringankan beban maupun menguakan (*takaful*) (Putri, 2022).

Mewujudkan kesejahteraan hidup masyarakat merupakan peran utama yang diemban koperasi di Indonesia. Sebagai alat untuk mendongak ekonomi nasional, koperasi memiliki fungsi vital sebagai urat nadi prekonomian bangsa. Dengan demikian, pengembangan koperasi memiliki signifikansi penting dalam mewujudkan kemakmuran bagi masyarakat Indonesia (Kartasapoetra, 2003).

KSPPS, yang juga dikenal sebagai Koperasi Jasa Keuangan Syariah, adalah organisasi keuangan yang sesuai dengan Syariah yang berasal dari BMT atau Baitul Maal. KSPPS berfokus pada pengumpulan dan penyaluran Zakat, Infaq dan Shodaqoh. BMT juga mengawasi pengumpulan dan penyaluran dana melalui Baitul Tamwil. Sehingga, bisa dikatakan jika KSPPS tergolong kedalam kategori Baitul Tanwil (Mardani, 2015).

Sejak tahun 2015, KSPPS Bina Syariah Ummah, telah berdiri dan terus berkembang. Dengan total 20 cabang yang terletak di berbagai kabupaten termasuk Kabupaten Mojokerto, Kabupaten Lamongan dan Kabupaten Gresik. Selain itu, kantor pusat beralamat di Jalan Deandles Brak Wadeng Sidayu Gresik, Jawa Timur, KSPPS Bina Syariah Ummah menonjol dengan pertumbuhan yang cepat meskipun masih tergolong sebagai lembaga yang relatif muda. Dengan aset mencapai 850 juta, KSPPS Bina Syariah Ummah menerapkan prinsip "cepat, tepat, dan amanah" dalam memberikan layanan yang cepat, melakukan seleksi dan penyaluran dana yang tepat, serta menjaga kepercayaan nasabah dan masyarakat dengan amanah.

Produk simpanan yang ditawarkan mencakup Simpanan Tabungan Keluarga (SI Takwa), yang diperuntukkan khusus untuk keluarga dengan fleksibilitas setor dan tarik dana. Selain itu, tersedia pula Tabungan Simpanan Qurban (SiTabah) untuk alokasi dana khusus Qurban, dengan kebijakan penarikan yang disesuaikan dengan waktu pelaksanaan Qurban. Terakhir, produk simpanan Haji dan Umroh (SiHaroh) memungkinkan setoran kapan saja dan penarikan hanya untuk biaya Haji dan Umroh. (Zahirotul Illiyin, 2023).

KSPPS Bina Syariah Ummah mengakui signifikansi memberikan perhatian pada kualitas pelayanan dan produktivitas kinerja. Saat ini, karyawan berkomitmen untuk memberikan layanan terbaik kepada nasabah. Meskipun secara umum, pelayanan di KSPPS Bina Syariah Ummah tidak menghadapi banyak masalah, namun, beberapa pelanggan mengalami ketidakpuasan terhadap kinerja karyawan. Menurut pengalaman nasabah Nurul Faroh, 2023 beliau mendapatkan pelayanan yang kurang memuaskan yakni keterlambatan dalam pencairan dana sehingga menimbulkan ketidakpercayaan dan ragu terhadap sistem pelayanan dan kinerja karyawannya (Hasil wawancara beberapa nasabah). KSPPS Bina Syariah Ummah dipilih oleh peneliti sebagai fokus penelitian karena fenomena yang relevan dengan judul penelitian, yaitu adanya keresahan para nasabah mengenai layanan yang diberikan serta kinerja staff yang ada di koperasi tersebut. Penelitian ini juga didasari oleh teori-teori utama sebagai landasan bagi penelitian yang dilakukan.

Studi ini adalah bentuk pengembangan studi Siti Raihan (2022) yang bertemakan “Pengaruh Kualitas pelayanan dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan nasabah (Studi Pada Bank Syariah Indonesia KCP Peudada)”, dengan adanya perbedaan yang terdapat pada tempat dan sampel studi. Studi tersebut juga menerapkan kualitas pelayanan beserta kinerja karyawan untuk digunakan menjadi variabel independent serta kepuasan nasabah sebagai variabel dependen. Berdasarkan uraian diatas peneliti ingin mengangkat judul studi yakni mengenai **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KINERJA KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH KOPERASI SYARIAH” (Studi Pada KSPPS Bina Syariah Ummah Cabang Bungah Kabupaten Gresik).**

1.2 Rumusan Masalah

Atas dasar deskripsi latar belakang tersebut, rumusan masalah pada studi ini terdiri dari beberapa poin berikut:

1. Apakah kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan nasabah di KSPPS Bina Syariah Ummah Cabang Bungah Kabupaten Gresik?
2. Apakah kinerja karyawan mempengaruhi kepuasan nasabah di KSPPS Bina Syari'ah Ummah Cabang Bungah Kabupaten Gresik?
3. Apakah kualitas pelayanan dan kualitas kinerja karyawan mempengaruhi kepuasan nasabah pada KSPPS Bina Syari'ah Ummah Cabang Bungah Kabupaten Gresik secara simultan?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan studi yang hendak diraih atas dasar rumusan masalah tersebut yaitu untuk

1. Mengetahui dan membuktikan pengaruh dari kualitas pelayanan pada kepuasan nasabah di KSPPS Bina Syariah Ummah Cabang Bungah Kabupaten Gresik.
2. Mengetahui dan membuktikan pengaruh dari kinerja karyawan pada kepuasan nasabah di KSPPS Bina Syariah Ummah Cabang Bungah Kabupaten Gresik.

3. Mengetahui dan membuktikan pengaruh dari kualitas pelayanan dan kinerja karyawan pada kepuasan nasabah di KSPPS Bina Syariah Ummah Cabang Bungah Kabupaten Gresik secara simultan.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi praktisi

Harapannya, studi ini bisa memberikan kontribusi sebagai pertimbangan untuk meningkatkan mutu layanan kepada nasabah dan juga untuk kemajuan karyawan.

2. Bagi peneliti

Dengan adanya studi ini harapannya dapat berfungsi sebagai elemen perbandingan untuk memperluas pemahaman tentang faktor-faktor yang dapat memengaruhi kepuasan nasabah.

3. Bagi instansi

Dengan adanya studi ini harapannya dapat menjadi landasan pertimbangan bagi Cabang Bungah KSPPS Bina Syariah Ummah di Kabupaten Gresik untuk meningkatkan mutu pelayanan dan memperoleh kepuasan dari nasabah.

1.5 Batasan masalah

Pembatasan masalah digunakan untuk mencegah deviasi atau perluasan terlalu jauh dari inti permasalahan, sehingga peneliti dapat lebih fokus dan membahasnya dengan lebih mudah. Hal ini bertujuan untuk mencapai tujuan penelitian. Pada studi ini, batasan masalah yang ditentukan mencakup:

1. Objek studi berupa KSPPS Bina Syariah Ummah Cabang Bungah Kabupaten Gresik.
2. Luas lingkup ini meliputi informasi terkait kepuasan nasabah terhadap pelayanan dan kinerja karyawan.