

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Lembaga keuangan pada dasarnya mencapai peran yang sangat strategis dalam mengembangkan perekonomian suatu bangsa. Oleh karena itu, jika dilihat dari praktek perekonomian suatu negara, lembaga keuangan senantiasa ikut berperan aktif. Tumbuhnya perkembangan lembaga keuangan secara baik dan sehat akan mampu mendorong perkembangan ekonomi bangsa. Sebaliknya, jika lembaga keuangan suatu bangsa mengalami krisis, dapat diartikan bahwa perekonomian suatu bangsa tersebut sedang mengalami keterpurukan (*collapse*). Dalam khasanah teoritis dikenal dua kategori lembaga keuangan, yakni lembaga keuangan bank dan lembaga keuangan non bank. Pengkategorian ini dilakukan karena adanya persamaan dan perbedaan karakteristik. Letak persamaan kedua lembaga keuangan ini adalah keduanya sama-sama menjalankan fungsi sebagai pengelola dana yang yang dihimpun dari masyarakat (Riswandi, 2005: 5).

Bank adalah lembaga keuangan, pencipta uang, pengumpul dana dan pemberi kredit, mempermudah pembayaran dan penagihan, stabilisator moneter dan dinamisator pertumbuhan ekonomi (Hasibuan, 1994: 9). Lembaga keuangan bank terbagi menjadi empat yaitu bank sentral, bank umum, bank perkreditan rakyat dan bank syariah.

Salah satu lembaga keuangan bank yang tidak mengenal sistem riba yaitu perbankan syariah. Perbankan syariah adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang Bank Syariah dan Unit Usaha Syariah, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya (Undang-undang, No 21 tahun 2008 pasal 1 ayat 1).

Perkembangan perbankan syariah maupun lembaga keuangan syariah pada akhir-akhir ini tergolong cepat. Salah satu alasannya adalah tentang keyakinan yang kuat digolongan masyarakat muslim bahwa perbankan maupun lembaga keuangan konvensional mengandung unsur riba yang sangat tegas dilarang oleh agama Islam. Seiring berkembangnya perbankan syariah di Indonesia, berkembang pula lembaga keuangan mikro syariah dengan sarana pendukung yang lengkap. BMT merupakan salah satu lembaga keuangan mikro

yang berlandaskan syariah dan berbadan hukum koperasi maka secara otomatis BMT dibawah pembinaan Departemen Koperasi dan Usaha Kecil Menengah. *Baitul Mal Wat Tamwil* (BMT) terdiri dari dua istilah, yaitu *Baitul Maal* dan *Baitul Tamwil*. *Baitul Maal* lebih mengarah pada usaha-usaha pengumpulan dan penyaluran dana non profit, seperti zakat, infaq dan shodaqoh. *Baitul Maal* dikembangkan berdasarkan sejarah perkembangannya, yakni dari masa nabi sampai abad pertengahan perkembangan islam, dimana baitul maal berfungsi untuk mengumpulkan sekaligus mentasyarufkan dana sosial. Sedangkan *Baitul Tamwil* sebagai usaha pengumpulan dan penyaluran dana komersial. Usaha- usaha tersebut menjadi bagian yang tak terpisahkan dari BMT sebagai lembaga pendukung kegiatan ekonomi masyarakat kecil berlandaskan syariah (Ridwan, 2004: 26).

Lembaga keuangan syariah (BMT) merupakan lembaga keuangan yang menggunakan sistem syariah dalam penerapan simpan pinjam. Adapun salah satu perbedaan dari Lembaga Keuangan Syariah/BMT dengan Lembaga Keuangan Konvensional yaitu lembaga keuangan syariah berdasarkan prinsip bagi hasil, jual beli, atau sewa sedangkan lembaga keuangan konvensional memakai bunga. Dalam pemberian kredit kepada nasabah, Lembaga Keuangan Syariah/BMT ini juga memberikan kredit simpan pinjam yang prosedurnya sangat mudah dan tidak memberatkan nasabah dengan menggunakan sistem bagi hasil (tidak menggunakan sistem riba (Bashith, 2008: 26).

Dalam kondisi persaingan yang semakin ketat, ditandai dengan munculnya berbagai macam lembaga keuangan Islam, maka hal utama yang harus diprioritaskan adalah kepuasan nasabah atau anggota dalam menerima pelayanan agar dapat bertahan dan pada akhirnya akan menarik minat nasabah maupun calon nasabah untuk membeli produk yang ditawarkan oleh BMT, sehingga lembaga keuangan dapat bertahan, bersaing dan menguasai pasar. Kepuasan nasabah ditentukan oleh kualitas pelayanan yang dikehendaki nasabah, sehingga jaminan menjadi prioritas utama bagi BMT pada saat ini, khususnya menjadi tolak ukur keunggulan daya saing antar BMT, bank dan pesaing lainnya. Pada dasarnya kepuasan nasabah mencakup perbedaan antara tingkat kepentingan dan kinerja atau hasil yang dirasakan dan hakikatnya kepuasan nasabah merupakan evaluasi

purna beli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya dapat memberikan hasil (*outcome*) sama atau melampaui harapan nasabah, sedangkan ketidakpuasan dapat terjadi apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan yang diinginkan nasabah (Rangkuti, 2003:23).

Jadi tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan oleh harapan, jika kinerja yang dirasakan di bawah harapan maka nasabah merasa tidak puas, sedangkan jika kinerja yang dirasakan sesuai dengan harapan maka niscaya nasabah merasa puas dan jika kinerja yang dirasakan melampaui harapan maka nasabah akan merasa sangat puas (Rangkuti, 2003:23).

Kinerja karyawan dan pelayanan karyawan dalam melayani kepentingan nasabah memiliki hubungan erat dengan kepuasan nasabah, karena kinerja dan pelayanan yang baik dan memuaskan dapat memberikan suatu dorongan kepada nasabah untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan pihak pengurus Koperasi Jasa Keuangan Syariah *Baitul Maal Tamwil* (KJKS BMT). Apabila nasabah sudah menjalin hubungan yang baik sesama pengurus dan karyawan maka ketika nasabah (debitur) datang ke kantor KJKS BMT mereka sudah mempunyai harapan tentang layanan seperti apa yang akan diperoleh berdasarkan pengalamannya, komunikasi dari mulut ke mulut yang pernah didengarnya, informasi lain yang pernah diterima serta dipengaruhi oleh kebutuhannya, sehingga layanan yang pernah dialami ini akan menjadi standar perbandingan layanan yang akan diterima sekarang.

Pelayanan suatu perusahaan jasa bisa dikatakan berkualitas, biasa-biasa saja atau cukup atau bahkan tidak bermutu semuanya tergantung pada penilaian nasabah. Sekalipun pihak perusahaan menilai bermutu, namun jika nasabah menilai tidak bermutu, maka kualitas layanan yang diberikan perusahaan jasa tersebut tetap dinilai tidak bermutu. Terdapat lima dimensi kualitas jasa yang digunakan nasabah dalam mengevaluasi kualitas pelayanan jasa didasarkan pada perbedaan antara nilai harapan dengan nilai kinerja yang dirasakan oleh nasabah sehingga antara lain: berwujud, reliabilitas, tanggapan, jaminan, dan empati (Kotler, 2002:476 dalam Supranto 2006:242).

Kinerja yang baik dari para karyawan dan pengurus KJKS BMT terhadap pemberian kredit merupakan harapan yang diinginkan dari semua nasabah karena

dengan adanya pelayanan dan kinerja yang baik dalam melayani kebutuhan nasabah, maka nasabah akan merasa puas terhadap jasa yang diberikan kepadanya.

Berdasarkan uraian diatas, kepuasan nasabah penting untuk dianalisis, karena kepuasan nasabah merupakan salah satu cara terbaik mempertahankan dan menambah jumlah nasabah serta memanage perhatian pada nasabah yang puas. Kepuasan dapat diketahui dengan melakukan pengumpulan informasi secara sistematis tentang respon para konsumen (nasabah) terhadap layanan yang diberikan. Kepuasan juga merupakan kunci utama untuk keberhasilan usaha, baik itu usaha nasabah sendiri dan memberikan manfaat bagi pengurus terhadap perbaikan kinerja/pelayanan yang lebih baik dari sebelumnya serta dapat mensejahterakan anggotanya dan masyarakat sekitar.

B. Rumusan Masalah

Secara kelembagaan Koperasi Jasa Keuangan Syariah (KJKS) adalah usaha ekonomi rakyat kecil yang beranggotaan orang-orang atau suatu badan hukum berdasarkan prinsip syariah dan prinsip koperasi. Karena KJKS berkedudukan sebagai badan hukum koperasi yang terlindungi dengan Undang-Undang NO. 25 tahun 1992 tentang pokok perkoperasian, namun dari segi operasionalnya KJKS mempunyai sistem yang sama dengan bank muamalat Indonesia (BMI) dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) yaitu berdasarkan prinsip syariah.

Dalam Keputusan Menteri Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah No.91/Kep/M.KUKM/IX/2004 tentang Petunjuk Pelaksanaan Kegiatan Usaha Koperasi Jasa Keuangan Syariah dijelaskan bahwa KJKS bergerak di bidang pembiayaan, investasi, dan simpanan sesuai pola syariah. Kegiatan utama yang dilakukan dalam BMT ini adalah pengembangan usaha mikro dan usaha kecil, terutama mengenai bantuan permodalan.

Untuk melancarkan usaha pembiayaan (financing), BMT berupaya menghimpun dana sebanyak-banyaknya yang berasal dari masyarakat lokal di sekitarnya. Sebagai lembaga keuangan Syariah, BMT harus berpegang teguh pada prinsip-prinsip Syariah. Keimanan menjadi landasan atas keyakinan untuk mampu

tumbuh dan berkembang. Hampir semua BMT yang ada memilih koperasi sebagai badan hukum, atau dipakai sebagai konsep pengorganisasiannya.

Kota Padang merupakan kota yang memiliki jumlah koperasi terbanyak di Sumatera Barat yaitu sebanyak 711 koperasi (Lampiran 1) dengan jumlah Koperasi Jasa Keuangan (KJKS BMT) sebanyak 106 KJKS (Lampiran 2) yang telah berbadan hukum 78 KJKS sementara 28 lagi masih menunggu proses kelengkapan legalitasnya. Ketua Komisi III DPRD Sumbar, Supardi menilai keberadaan koperasi KJKS untuk saat ini sangat berpengaruh dalam tumbuh kembang perekonomian Sumbar, karena itu penanaman modal pada koperasi ini sangat diharapkan. Keberadaan KJKS selama ini juga telah menekan keberadaan rentenir di tengah-tengah masyarakat dan memasyarakatkan kegiatan ekonomi syariah (sumbar.antaraneews.com).

KJKS BMT Kelurahan Cupak Tengah merupakan salah satu koperasi simpan pinjam yang berbasis syariah di Kota Padang khususnya di Kelurahan Cupak Tengah (Lampiran 3). KJKS BMT Kelurahan Cupak Tengah beralamat di jalan Benteng RT 01 RW 03 Kelurahan Cupak Tengah Kecamatan Pauh Kota Padang. KJKS BMT ini didirikan pada tanggal 31 Mei 2011 sehingga sampai pada tahun ini sudah berjalan selama 7 tahun beroperasi dan didirikan oleh 30 orang pendiri. Dari tahun 2014 sampai tahun 2016 KJKS BMT Kelurahan Cupak Tengah sudah tiga kali diberikan penghargaan oleh Kepala Dinas Koperasi dan UMKM Kota Padang atas komitmen dan konsistensi serta prestasinya melaksanakan Rapat Anggota Tahunan (RAT) tahun Buku 2014 sampai 2016.

Pada awal berdiri, KJKS BMT Cupak Tengah mendapat dana awal sebesar Rp 130.000.000 dari pemerintah. Dana bantuan ini merupakan peralihan dana dari KMK (nama lembaga ini sebelum dinamakan KJKS BMT), lalu menyalurkannya kepada nasabah dalam bentuk pinjaman (kredit). Dalam memberikan pinjaman kepada nasabah, KJKS BMT Cupak Tengah ini sedikit mengalami kredit macet (kurang lancar). Hal ini dapat diketahui dari persentase jumlah NPL di KJKS BMT Cupak Tengah yaitu sebesar 10,41%, sehingga dapat dikategorikan bahwa terjadi kredit macet pada KJKS tersebut (Lampiran 4).

Berdasarkan survei pendahuluan yang dilakukan, nasabah yang meminjam di KJKS BMT Cupak Tengah merupakan nasabah yang melakukan

kredit sekaligus menabung di KJKS tersebut. Sebelum meminjam, nasabah harus melakukan akad pembiayaan karena prosedur dalam meminjam dana (kredit) harus melakukan akad, sebab koperasi ini bergerak dalam bidang syariah yang pembiayaannya tidak mengenal sistem riba tetapi menggunakan sistem bagi hasil.

Sebelum melakukan kegiatan baik itu menabung dan meminjam dana, pengurus dan karyawan KJKS BMT ini memberikan sosialisasi kepada masyarakat yang akan bergabung menjadi anggota (nasabah) yaitu secara formal dan informal. Secara formal yaitu dengan mengundang nasabah ke kantor dan pengurus menjelaskan manfaat dalam menabung dan meminjam dana di KJKS BMT Cupak Tengah yang merupakan koperasi berbasis prinsip syariah, sedangkan dengan cara informal yaitu melalui informasi secara langsung untuk setiap nasabah yang datang ke kantor.

Ditinjau dari segi lokasi, keberadaan KJKS BMT Cupak Tengah tidak banyak diketahui masyarakat, karena lokasi kantor yang kurang strategis, sebab tertutupi oleh Taman Kanak-Kanak (TK) sehingga penanda KJKS menjadi tidak jelas terlihat oleh masyarakat. Pada awalnya, kantor KJKS BMT Cupak Tengah merupakan kantor Kelurahan yang sudah tidak digunakan, sehingga dibentuklah koperasi yang bertujuan untuk meminjamkan dana kepada masyarakat di Kelurahan tersebut.

Dalam proses pelayanan, nasabah melakukan transaksi di kantor KJKS BMT, namun pada kenyataannya ruangan kantor KJKS ini kurang memadai untuk melakukan kegiatan transaksi, karena hanya terdapat ruangan karyawan dan pengelola saja, sehingga bila banyak nasabah yang berdatangan ke kantor untuk membayar pinjaman maka karyawan akan kesulitan dalam melayani nasabah.

Dilihat dari segi manajemen waktu yang ada di KJKS BMT Cupak Tengah tersebut, jam kerja karyawan masih kurang efektif. Hal ini disebabkan karena jam kerja yang tidak sesuai dengan jadwal semestinya yaitu pada jam 08.00-15.00 WIB. Tetapi pada kenyataannya kantor KJKS ini mulai melakukan kegiatan setelah pukul 08.00 WIB dan selesai jam kerja sebelum pukul 15.00 WIB, sehingga jika sewaktu-waktu nasabah ingin membayar pinjaman maka nasabah harus menunggu karyawan datang ke kantor. Dilihat dari segi organisasinya, karyawan yang hadir untuk bekerja di KJKS tersebut hanya pengelola dan

karyawan bagian pembukuan saja, sedangkan ketua dan pengurus KJKS lainnya hanya hadir sekali dalam seminggu atau jika ada keperluan tertentu saja.

Dalam segi aspek manajemen, KJKS ini membagi pengurus menjadi dua aspek yaitu aspek operasi dan keuangan. Ketua KJKS memiliki hak dan wewenang untuk mengatur kegiatan-kegiatan penting yang dijalankan oleh KJKS seperti mengatur pembagian kerja karyawan di KJKS, bertanggungjawab terhadap kelangsungan kegiatan KJKS mulai dari hal-hal yang bersifat fisik, sampai pada hal-hal yang menyangkut sumber daya manusia. Sedangkan untuk bagian manajemen keuangan di KJKS ini diatur oleh bendahara KJKS dibantu oleh manajer KJKS beserta pengelola di bagian pembukuan.

Sejak berdiri KJKS BMT Cupak Tangah ini memiliki visi yang kuat yaitu menjadi Koperasi Jasa Keuangan Syariah yang mandiri, sehat dan terbaik di kota Padang dalam melayani pembiayaan usaha sektor riil anggota dan masyarakat sekitar menuju kehidupan yang adil, makmur, sejahtera material dan spiritual. Berdasarkan hal tersebut, dapat dilihat bahwa KJKS BMT Cupak Tangah berkeinginan untuk menjadi lembaga keuangan yang mandiri dan terbaik dalam melayani anggota sesuai dengan syariat islam yaitu menjunjung tinggi asas keadilan. KJKS BMT merupakan lembaga kepercayaan masyarakat, maka karyawan dan pengurus KJKS tersebut harus mampu memberikan pelayanan yang berkualitas untuk memberikan kepuasan bagi anggota.

Adapun anggota KJKS BMT Kelurahan Cupak Tangah telah meningkat semenjak KJKS ini berdiri pada tahun 2011. Saat ini anggota KJKS berjumlah 170 orang yang terdiri dari pendiri, pengurus dan nasabah aktif (nasabah yang menabung dan meminjam) di KJKS ini. Hal ini dapat dilihat dari adanya penambahan jumlah anggota setiap tahun (Lampiran 5).

Walaupun jumlah anggota KJKS BMT Cupak Tangah ini selalu mengalami peningkatan setiap tahunnya, akan tetapi dalam melakukan kegiatan pelayanan, baik pengurus maupun karyawan diharapkan selalu memperhatikan pelayanan-pelayanan apa saja yang harus diperbaiki seperti memperbaiki ruangan yang ada di KJKS sehingga nasabah merasa nyaman dalam melakukan kegiatan transaksi, mengatur ulang jam kerja agar jam kerja karyawan menjadi efektif dan sesuai dengan harapan nasabah sehingga nantinya nasabah dapat menilai bahwa

pelayanan yang diberikan kepadanya memiliki nilai kepentingan yang dapat menciptakan nilai kepuasan bagi dirinya.

Dalam memberikan pelayanan kepada nasabah, hal yang seharusnya menjadi acuan pengurus dan karyawan KJKS BMT ini adalah layanan yang diberikan telah sesuai dengan harapan nasabah atau tidak. Pelayanan yang diberikan harus dapat memuaskan nasabah karena kepuasan nasabah akan sangat berdampak pada kinerja dari pengurus dan karyawan KJKS BMT Cupak Tengah tersebut.

Berdasarkan uraian diatas, maka timbul pertanyaan dari permasalahan tersebut yaitu :

1. Bagaimana tingkat kepentingan dan tingkat kinerja pada KJKS BMT Cupak tengah?
2. Bagaimana tingkat kepuasan nasabah terhadap atribut pelayanan dalam memperoleh kredit di KJKS BMT Cupak Tengah?

Berdasarkan pertanyaan penelitian diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Analisis Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Kinerja Layanan Kredit Pada KJKS BMT Cupak Tengah di Kota Padang”**.

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, tujuan penelitian yang ingin dicapai yaitu:

1. Melihat tingkat kepentingan dan tingkat kinerja pelayanan kredit pada KJKS BMT Cupak Tengah.
2. Menganalisis tingkat kepuasan nasabah terhadap pelayanan dalam memperoleh kredit di KJKS BMT Cupak Tengah.

D. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat untuk:

1. Bagi KJKS BMT Cupak Tengah dapat membantu manajemen dalam mengambil kebijakan yang tepat dan dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan.
2. Bagi pembaca diharapkan dapat menjadi referensi atau pembanding untuk melakukan penelitian selanjutnya.
3. Bagi peneliti, untuk dapat mengaplikasikan ilmu yang sudah di dapat selama masa perkuliahan.