

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Lembaga keuangan syariah adalah entitas yang bergerak di bidang keuangan dalam penghimpunan dan penyaluran dana, informasi komoditas dan akad serta dokumen lainnya sesuai dengan hukum syariah. Dewan Syariah Nasional (DSN) menggambarkan lembaga keuangan syariah sebagai lembaga keuangan yang menyelenggarakan produk syariah dan memiliki izin beroperasi sebagai bank syariah. lembaga keuangan syariah di Indonesia antara lain perbankan syariah, asuransi syariah, investasi syariah, reksa dana syariah, obligasi syariah, pegadaian syariah dan Baitul Ma'al wa Tamwil (Andri Soemitra, 2014: 45).

Dalam sepuluh tahun terakhir, perkembangan lembaga keuangan syariah mengalami percepatan yang pesat. Hal ini ditandai dengan banyaknya bermunculan bank syariah yang didirikan oleh bank tradisional, baik pemerintah maupun swasta. Sejalan dengan itu semua, keberadaan sejumlah kelompok masyarakat yang tergabung dalam upaya kebangkitan ekonomi syariah bebas riba telah memudahkan perusahaan keuangan syariah dan produk yang mereka impor dan terima dari masyarakat Indonesia. yang terbiasa bekerja dengan lembaga keuangan konvensional.

Sebagaimana telah kita ketahui, kehidupan dalam kehidupan modern tidak dapat dipisahkan dari aspek ini dan tujuan investasi adalah melakukan upaya nyata untuk mendorong pertumbuhan modal dan investasi. Memanfaatkan globalisasi usaha bisnis atau UMKM, secara langsung dan tidak langsung, yang dapat mengurangi pengangguran dan membantu mengefektifkan proses pendapatan manusia. . Umumnya, untuk mendapatkan tambahan dana, UMKM harus bekerja sama dengan perbankan. Namun faktanya, menurut data baru yang diperoleh Kemenkop UMKM, hanya sekitar 19-21% UMKM yang mendapat pendanaan dari lembaga keuangan. Menurut Wiroso (2011:21) besarnya selisih adalah

peluang bagi perusahaan keuangan lain untuk menarik pelanggan. lembaga keuangan ini biasanya dibentuk oleh perseroan terbatas atau persekutuan.

Melihat hal tersebut, Koperasi Simpan Pinjam Syariah (KSPPS) dapat menjadi sumber yang sangat menggiurkan bagi UMKM. Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah (KSPPS) sendiri merupakan persekutuan yang kegiatan usahanya meliputi simpan pinjam dan pembiayaan sesuai dengan ketentuan syariah, termasuk pengelolaan zakat, infaq atau sedekah, dan wakaf.

Sebagian besar mitra di Indonesia juga memiliki aturan dasar yang diatur dalam UU 25 Tahun 1992. Dalam praktiknya, kemitraan ini diatur lebih lanjut oleh Peraturan Pemerintah 9 Tahun 1995 tentang Penyelenggaraan Usaha Simpan Pinjam. Sedangkan khusus untuk Jasa Keuangan Syariah (KJKS) diatur dalam Peraturan Menteri Koperasi dan UKM Nomor 91/Kep/M.KUKM/IX/2004 tentang Petunjuk Penyelenggaraan Pasar KJKS. Dalam rangka pengawasan KJKS, Menteri Koperasi dan UKM telah menerbitkan Kode Kebijakan: 39/Per/M.KUM/XII/2007 tentang Pedoman Pengawasan KJKS dan Pembuat Jasa Keuangan Syariah.

Syariah berpartisipasi dalam lembaga keuangan yang bertanggung jawab untuk mengumpulkan dan mendistribusikan dana publik sesuai dengan hukum Islam. Secara teologis, keberadaan koperasi syariah didasarkan pada surat Al-Maidah ayat 2, yang sepakat untuk saling membantu dalam kebaikan dan melarang orang lain. (5) Bagian 2:

“Dan tolonglah kamu dalam (kebenaran) dan dalam iman, dan bukan dalam dosa dan kesalahan. Bertakwalah kepada Allah, sesungguhnya Allah sangat banyak siksaan-Nya.” (QS. Al-Maidah: 2)

Afiliasi syariah memiliki dua arti, yaitu ta'auwun (afiliasi) dan syirkah (afiliasi). Dengan demikian, koperasi syariah sering disebut dengan syirkatu at-tauniyyah, yaitu usaha bersama anggota untuk meningkatkan kemaslahatan bersama. Karena bank non-Islam bertanggung jawab untuk menarik dan mengendalikan dana publik, uang yang terkumpul telah dikembalikan ke masyarakat. Dalam menjalankan kedua tugas penting ini, para sekutu harus mematuhi aturan yang digunakan, biasanya aturan pertukaran dalam mengumpulkan dan mendistribusikan uang sesuai dengan Islam dan tidak mengganggu tujuan yang terlibat syariah. Dana tersebut memanfaatkan tabungan, deposito, dan permintaan simpanan dengan syarat wadi'ah dan mudarabah.

Mitra syariah dapat dimanfaatkan masyarakat untuk memenuhi kebutuhan sekundernya, seperti pemenuhan kebutuhan kendaraan, elektronik,

perumahan, dan lainnya. Salah satu Koperasi Syariah yang didirikan di Kota Metro adalah KSPPS Bina Ummah Madani yang berdiri pada tanggal 31 Oktober 2017, beralamat di Jalan Flamboyan No. 06 Kelurahan Mulyojati, Kecamatan Metro Barat, Kota Metro. KSPPS Bina Ummah Madani memiliki kegiatan seperti hubungan masyarakat syariah, layanan berbagi syariah, membantu masyarakat dalam manajemen bisnis, menumbuhkan rasa cinta akan masyarakat menabung, memberikan bantuan keuangan dan menyimpan uang kepada masyarakat dan anggotanya.

KSPPS Bina Ummah Madani memiliki berbagai sumber daya penyimpanan dan keuangan. Setoran yang tersedia adalah setoran dan waktu setoran. Sedangkan sumber keuangannya meliputi pembiayaan mudharabah, pembiayaan musyarakah, dan pembiayaan murabahah.

Sejak berdirinya KSPPS Bina Ummah Madani hingga tahun 2021 jumlah anggota adalah 300 anggota dan 25 calon anggota. Jumlah anggota keuangan adalah 250 anggota. Untuk lebih jelasnya, berikut rincian peningkatan keanggotaan KSPPS Bina Ummah Madani periode 2019-2021:

Tabel 1. Perkembangan Anggota KSPPS Bina Umat Madani Kota Metro

No	Jumlah Anggota		
	Jan-Des 2019	Jan-Des Tahun 2020	Jan-Des Tahun 2021
1	50 Anggota	180 Anggota	275 Anggota
2	5 Calon Anggota	21 calon Anggota	25 Calon Anggota
	55 Anggota	201 Anggota	300 Anggota

(Sumber: Data yang dirangkum KSPPS Bina Umat Madani, 2022)

Dalam operasional sehari-hari KSPPS Bina Ummah Madani diperlukan adanya prosedur dan prosedur yang secara umum dikelola di bawah pengawasan Direktur Koperasi. Prosedur dan prosedur sangat mirip, sehingga kedua istilah ini sering digunakan bersama.

Proses adalah periode kepegawaian yang biasanya melibatkan banyak orang di satu atau lebih tempat kerja, memberikan perawatan terbaik untuk usaha bisnis yang sering terjadi.

KSPPS Bina Ummah Madani dalam memberikan dukungan dana juga memiliki beberapa langkah. langkah-langkah tersebut harus diikuti agar proses

bantuan keuangan yang disampaikan nasabah ke KSPPS Bina Ummah Madani lebih nyaman. layanan keuangan yang diberikan oleh KSPPS Bina Ummah Madani meliputi prabayar, pembiayaan proses dan pasca pembiayaan. Uang muka adalah langkah pertama dalam memberikan dukungan keuangan kepada anggota. Pada tahap ini diperoleh analisis perilaku anggota, evaluasi dan hasil apakah proposal keuangan diterima atau tidak. Proses keuangan adalah langkah kedua setelah memberikan dana kepada anggota. Proses keuangan tergantung pada banyak faktor, termasuk saat ini, luar biasa, buruk, dan tidak dapat dioperasikan secara finansial. layanan terakhir adalah pasca bayar, yang merupakan tahap akhir penyelesaian keuangan. Penyelesaian laporan keuangan oleh anggota bersifat final. Anggota dapat melengkapi keuangannya atau memperbaharuiya berdasarkan data yang baik pada saat pembiayaan.

Menurut Atep Adya (2006:27) Pelayanan adalah tugas pokok yang diberikan kepada konsumen atau calon konsumen, yang tidak tersedia dan tidak dapat diberikan. layanan juga dapat didefinisikan sebagai fungsi atau bagian dari fungsi yang terjadi dalam kontak langsung antara seseorang dan orang lain atau tubuh mesin. Pelayanan merupakan faktor penting yang harus diputuskan oleh bank syariah. Perusahaan keuangan syariah harus dapat memanfaatkan layanan tersebut semaksimal mungkin untuk meningkatkan kepercayaan konsumen. Jika konsumen lebih percaya, kepuasan pelanggan dapat dicapai.

KSPPS Bina Ummah Madani telah memberikan dukungan setinggi-tingginya kepada para anggotanya, terutama dalam proses keuangan yang sederhana. Hanya saja masyarakat belum yakin akan hal ini, mereka masih menganggap keuangan di koperasi syariah sangat sulit. Salah satu alasannya adalah karena mereka belum terlibat secara finansial dalam syariah. Mereka beranggapan bahwa praktik ikut serta dalam syariah sama saja dengan praktik ikut serta dalam syariah.

Dari penjelasan yang diberikan oleh penulis di atas, penulis berasumsi bahwa ada diskusi tentang jasa keuangan antara KSPPS Bina Ummah Madani dan dampaknya terhadap pelanggan yang puas di bidang Keuangan adalah upaya pendidikan dan penelitian lebih lanjut. Jika masyarakat memahami hal ini, diharapkan masyarakat akan lebih termotivasi untuk aktif secara finansial di koperasi syariah.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis akan mengkaji masalah dalam penelitian yang terdapat dalam skripsi dengan judul penelitian

“Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan Pada KSPPS Bina Umat Madani Kota Metro”.

B. Perumusan Masalah

1. Bagaimana praktik pelayanan pembiayaan yang dilakukan di KSPPS Bina Umat Madani Kota Metro?
2. Bagaimana analisis pelayanan pembiayaan terhadap kepuasan nasabah di KSPPS Bina Umat Madani Kota Metro?

C. Tujuan Penelitian

1. Praktik layanan keuangan dibangun di Pengembangan Masyarakat KSPPSKota Metro.
2. Identifikasi layanan keuangan dari pelanggan yang tertarik Pengembangan Masyarakat KSPPSKota Metro.

D. Kegunaan Penelitian

1. Berdasarkan materi edukasi dan interpretasi informasi terkait bank syariah.
2. Pelajari lebih lanjut tentang perbendaharaan umum yang ingin mengetahui layanan apa saja yang diberikan oleh lembaga keuangan mikro syariah KSPPS Bina Ummah Madani Kota Metro.

E. Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini, kita membahas sejarah masalah yang menjelaskan alasan mengapa penulis ingin tahu tentang penelitian ini. Memiliki sejarah pemecahan masalah, pemecahan masalah, tujuan penelitian, penelitian terapan dan sistematika penulisan.

BAB II KAJIAN LITERATUR Bab ini membahas tentang konsep pelayanan, keuangan, kepuasan pelanggan, manfaat penelitian sebelumnya dan konsep perspektif.

BAB III METODE PENELITIAN Bab ini akan membahas tentang Jenis Penelitian, Penelitian dan lokasi Penelitian, Teknik Pengumpulan Data dan Data Penelitian.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN : Pada bab ini akan disajikan uraian hasil yang meliputi hasil analisis dan pembahasan.

BAB V PENUTUP:Merupakan bab penutup, pada bab ini penulis akan membahas tentang Informasi dan Pedoman.