

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Keadaan pasar yang berubah sangat pesat mengakibatkan konsumen sangat sensitif terhadap harga dan kualitas. Berbagai faktor lingkungan mempengaruhi perkembangan sektor jasa antara lain konsumen, kompetitor baru, saluran distribusi, sosial budaya, dan saluran komunikasi baru yang semakin canggih. Perlu dilakukan pengembangan terhadap suatu produk untuk menarik minat pelanggan. Suatu perusahaan harus mengetahui kelemahan yang dimiliki perusahaan lain sehingga dapat memanfaatkan peluang tersebut.

Menurut Tjiptono menyatakan bahwa *service quality* adalah pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Ada 22 faktor penentu *service quality* yang dirangkum ke dalam lima faktor dominan atau lebih dikenal dengan istilah *SERVQUAL*, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*.¹

Menurut Hapsari promosi adalah suatu usaha dari penjual atau produsen dalam menginformasikan barang atau jasa kepada konsumen, agar tertarik untuk melakukan pembelian atas produk atau jasa yang ditawarkan.²

¹ Darwin, Steven Dan Kunto, Yohanes Sondang, "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Dan Kepercayaan Pelanggan Sebagai Variabel Pada Asuransi Jiwa Manulife Indoesia-Surabaya", (Jurnal Manajemen pemasaran Petra, Vol 2, No.1, 2014), 2.

² Hapsari, Tri Niken, *Seluk Beluk Promosi dan Bisnis: Cerdas Beriklan Untuk Usaha Kecil & Menengah*, (Jogjakarta: A+ BOOKS, 2010), 12.

Literasi keuangan syariah menurut Gera dan Ratnesh adalah proses dimana orang meningkatkan pemahaman mereka tentang produk keuangan, layanan dan konsep, sehingga mereka diberdayakan untuk membuat pilihan berdasarkan informasi, menghindari perangkap, tahu ke mana harus pergi mencari bantuan dan mengambil tindakan lain untuk meningkatkan kesejahteraan finansial mereka saat ini dan jangka panjang.³

Preferensi atau minat adalah aspek kejiwaan dan bukan hanya mewarnai perilaku seseorang untuk dapat melakukan aktifitas yang menyebabkan seseorang merasa tertarik kepada sesuatu. Selain itu minat memiliki makna yang luas, karena dengan minat akan mampu merubah sesuatu yang belum jelas menjadi lebih jelas.⁴

Ditengah kelesuan koperasi konvensional, koperasi syariah yang lebih dikenal dengan nama Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah (KSPPS) nampaknya menjadi lahan yang subur untuk tumbuh dan berkembang di tengah masyarakat muslim yang mulai sadar dan membutuhkan pengelolaan sistem keuangan ekonomi yang berbasis islam/syariah.

Dalam lembaga keuangan, dunia keuangan bertindak selaku lembaga yang menyediakan jasa keuangan bagi nasabahnya, di mana pada umumnya lembaga ini diatur oleh regulasi keuangan dari pemerintah. Lembaga keuangan di Indonesia dibagi kedalam 2 kelompok yaitu lembaga keuangan bank dan lembaga keuangan non bank. Lembaga keuangan non bank

³ Gera, P., dan Ratnesh, *Financial Literacy as A Tool for Financial Inclusion and Client Protection*, (New Delhi: United Nations Development Program, 2012), 5.

⁴ Ibrahim, Chanafi dan Hutoko Rusdianto, "Pengaruh Produk Bank Syariah Terhadap Minat Menabung dengan Persepsi Masyarakat Sebagai Variabel moderating di Pati", (Jurnal Equilibrium, Vol. 4 No. 1, 2016), 49-50.

diantaranya koperasi simpan pinjam, asuransi syariah, pasar modal syariah, baitul mal watamwil (BMT) dan pegadaian syariah.

Koperasi syariah lebih dikenal dengan nama Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah (KSPPS) yang merupakan koperasi yang kegiatan usahanya bergerak di bidang pembiayaan, dan simpanan sesuai dengan pola bagi hasil berdasarkan prinsip syariah sekaligus sebagai gerakan ekonomi rakyat yang berdasarkan asas kekeluargaan. Unit Jasa Keuangan Syariah merupakan unit usaha pada Koperasi yang kegiatan usahanya bergerak di bidang pembiayaan, investasi, dan simpanan sesuai dengan pola bagi hasil (syariah), sebagai bagian dari kegiatan usaha koperasi yang bersangkutan.

Literasi erat kaitannya dengan kesejahteraan seorang individu pada umumnya. Ada beberapa faktor yang dapat menjadi penyebab literasi keuangan berkembang, salah satunya tanggung jawab seorang individu untuk membuat keputusan yang akan mempengaruhi perekonomian serta kesejahteraan mereka di masa yang akan datang meningkat.

Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah (KSPPS) produknya hampir sama dengan bank syariah. Perbedaan ini didasari pada induk yang menaungi Koperasi Simpan Pinjam Syariah (KSPPS) dan Bank Syariah itu sendiri. Pada Koperasi Simpan Pinjam Syariah (KSPPS) berada di bawah naungan Dinas Koperasi sedangkan Bank Syariah di bawah naungan Bank Indonesia dimana izin pendirian kedua jenis lembaga tersebut dikeluarkan dari masing-masing induknya.

Perbandingan antara jenis produk di koperasi syariah dan di koperasi konvensional hampir sama yaitu produk simpanan dan produk pinjaman.

Namun bila dibandingkan pada sistemnya, Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah (KSPPS) sangat jauh berbeda dengan koperasi konvensional. Karena koperasi konvensional menggunakan sistem bunga sedangkan Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah (KSPPS) menggunakan sistem bagi hasil.

Dengan adanya Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah (KSPPS) diharapkan masyarakat tidak merasa terbebani karena prinsip syariah yaitu bagi hasil. Produk keuangan yang ada di Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah (KSPPS) Artha Melati yaitu Pembiayaan dan Simpanan. Adapun simpanan yang ada di Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah (KSPPS) Artha Melati ada Simpanan Armel Syariah, Simpanan Masa Depan (Simpanan Berjangka), Simpanan Berjangka Plus, Pembiayaan Armel Syariah, Kredit Modal Kerja, Peduli Kasih Armel.

Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah (KSPPS) Artha Melati merupakan koperasi di Kabupaten Jepara yang pendiriannya dipelopori oleh Fatayat NU Cabang Jepara. Pendirian koperasi ini dinotariskan dan mendapat pengesahan badan hukum yang legal kepada Dinas Koperasi, UMKM dan Pengelolaan Pasar Kabupaten Jepara dengan No.518/205/BH/XIV.10/VIII/2008 Tgl. 20 Agustus 2008.

Dalam perkembangannya Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah (KSPPS) Artha Melati ini mampu memberikan warna baru pada perekonomian anggota Fatayat NU Cabang Jepara, baik segi manajemen, operasional, maupun laba usaha. Anggota koperasi telah banyak

bertambah, dari yang hanya 37 orang di tahun 2008, kini telah mencapai 1.812 orang, dan lebih dari 1.000 orang Calon Anggota.

Sumber dana Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah Syariah (KSPPS) Artha Melati banyak yang didapatkan dari Simpanan-Simpanan oleh Anggota maupun Calon anggota, baik simpanan jangka pendek, maupun jangka panjang, dan dalam mendanai produktifitas maksimal, simpanan-simpanan tersebut dialokasikan dalam bentuk pembiayaan baik kepada anggota maupun calon anggota.

Berpegang pada hal tersebut, karena masuknya simpanan-simpanan tersebut terpaut dengan pendeknya waktu, seperti tabungan sekolah dan tabungan hari raya, maka perlu kiranya Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah Syariah (KSPPS) Artha Melati menambah pemasukan dana dari pihak ke III agar produktifitas tetap berjalan lancar dan berkembang.

Naiknya jumlah anggota pada tahun 2019 berdasarkan data yang dihimpun dari pengurus Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah Syariah (KSPPS) Artha Melati adalah sebagai berikut:

Tabel 1.1
Data Keanggotaan KSPPS Artha Melati

Tahun	Anggota	Kenaikan (%)
2017	1.008	
2018	1.306	22.81%
2019	1.812	27.92%

Sumber : KSPPS Artha Melati tahun 2019

Pada setiap tahunnya, jumlah anggota Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah Syariah (KSPPS) Artha Melati terus mengalami pertambahan, dari tahun 2017 berjumlah 1.008 anggota, tahun 2018

berjumlah 1.306 anggota, dan pada tahun 2019 yaitu berjumlah 1.812 anggota. Berdasarkan data tersebut dapat disimpulkan bahwa jumlah anggota baru yang masuk di Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah Syariah (KSPPS) Artha Melati selalu mengalami penambahan setiap tahunnya.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka penulis akan menganalisis kualitas kinerja layanan, promosi dan literasi keuangan terhadap preferensi anggota menggunakan produk Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah (KSPPS) Artha Melati ditinjau dari kualitas pelayanan jasa dan promosi yang diberikan kepada anggota, maka peneliti tertarik mengangkat judul **“ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN, PROMOSI, DAN LITERASI KEUANGAN TERHADAP PREFERENSI ANGGOTA MENGGUNAKAN PRODUK KSPPS ARTHA MELATI”**.

B. Rumusan Masalah

Penelitian ini merupakan penelitian yang bersifat pengujian teori tentang kualitas kinerja layanan, promosi dan literasi keuangan terhadap preferensi anggota menggunakan produk Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah (KSPPS) Artha Melati. Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka rumusan masalah penelitian ini adalah:

1. Bagaimana pengaruh kualitas layanan Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah (KSPPS) Artha Melati terhadap preferensi anggota menggunakan produk Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah (KSPPS) Artha Melati?
2. Bagaimana pengaruh promosi yang dilakukan oleh Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah (KSPPS) Artha Melati terhadap preferensi

anggota menggunakan produk Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah (KSPPS) Artha Melati?

3. Bagaimana pengaruh literasi keuangan terhadap preferensi anggota menggunakan produk di Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah (KSPPS) Artha Melati?
4. Apakah kualitas layanan, promosi dan literasi keuangan secara bersamaan (simultan) berpengaruh terhadap preferensi anggota menggunakan produk di Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah (KSPPS) Artha Melati?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan perumusan masalah yang dikemukakan sebelumnya, maka diketahui tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui kualitas layanan Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah (KSPPS) Artha Melati terhadap preferensi anggota menggunakan produk Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah (KSPPS) Artha Melati.
2. Untuk mengetahui promosi yang dilakukan oleh Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah (KSPPS) Artha Melati terhadap preferensi anggota menggunakan produk Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah (KSPPS) Artha Melati.
3. Untuk mengetahui literasi keuangan terhadap preferensi anggota menggunakan produk di Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah (KSPPS) Artha Melati.

4. Untuk mengetahui kualitas layanan, promosi dan literasi keuangan secara bersama-sama (simultan) berpengaruh terhadap preferensi anggota menggunakan produk di Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah (KSPPS) Artha Melati.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan oleh penulis dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat mengetahui kualitas layanan, promosi dan literasi keuangan terhadap preferensi anggota menggunakan produk Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah (KSPPS) Artha Melati.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Pengembangan Keilmuan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menyumbangkan sesuatu yang berharga bagi pihak Universitas Islam Nahdlatul Ulama sekaligus sebagai koleksi pembendaharaan referensi dan tambahan wacana pengetahuan untuk perpustakaan Universitas Islam Nahdlatul Ulama.

- b. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber informasi bagi peneliti untuk melakukan penelitian lebih lanjut mengenai kualitas layanan, promosi dan literasi keuangan terhadap

preferensi anggota menggunakan produk Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah (KSPPS) Artha Melati.

- c. Bagi Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah (KSPPS) Artha Melati

Memberikan sumbangan bagi pihak Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah (KSPPS) Artha Melati dalam mengidentifikasi strategi pelayanan dan promosi apa saja yang menjadi pembentuk kepuasan anggota terhadap preferensi anggota, sehingga dapat menjadi bahan pertimbangan untuk meningkatkan standar kualitas pelayanan yang ada di Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah (KSPPS) Artha Melati.

