

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar belakang

Di era modernisasi saat ini perkembangan teknologi akan berjalan dengan adanya kemajuan ilmu pengetahuan. Inovasi yang diciptakan untuk memberikan manfaat yang positif bagi kehidupan manusia, perkembangan teknologi internet sangat berguna bagi perkembangan suatu perusahaan atau bisnis. Maka dari itu, setiap perusahaan atau bisnis harus mampu mengikuti perkembangan teknologi internet, hadirnya teknologi bisa dijadikan suatu alat untuk memasarkan atau mempublikasi dan meningkatkan kepercayaan terhadap produk-produk yang ada di suatu perusahaan maupun suatu bisnis dan juga bisa dijadikan sebagai peran untuk mendapatkan suatu informasi.

Perkembangan lembaga keuangan yang pesat dalam masyarakat dinilai sangat menguntungkan bagi para pelaku ekonomi, karena mereka dapat lebih mudah menjalankan kegiatan ekonomi, mereka dapat lebih mudah menjalankan kegiatannya untuk mempertahankan kelangsungan hidup. Perkembangan perekonomian tidak lepas dari persaingan dalam dunia bisnis, begitu pula persaingan yang dihadapi oleh lembaga keuangan. Kualitas pelayanan menjadi faktor penting yang menentukan keberhasilan suatu usaha. Untuk mengembangkan usaha dan mempertahankan anggotanya, lembaga keuangan harus bersaing ketat

dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang semakin menjadi perhatian masyarakat.

Di Indonesia terdapat dua bentuk lembaga keuangan yaitu lembaga konvensional dan lembaga keuangan syariah. Lembaga keuangan konvensional merupakan lembaga keuangan yang kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran secara umum berdasar pada ketentuan dan prosedur yang ditetapkan oleh Negara. Lembaga keuangan syariah Menurut undang-undang tentang Perbankan adalah lembaga keuangan yang kegiatannya menarik dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali kepada masyarakat berdasarkan prinsip Syariah.¹

Lembaga keuangan syariah memiliki macam dan bentuk yang sama, diantaranya lembaga keuangan bank syariah dan lembaga keuangan bukan bank syariah. Salah satu lembaga keuangan syariah bukan bank syariah yaitu BMT (*Baitul Maal wat Tamwil*). Baitul Maal wat Tamwil (BMT) berasal dari dua kata yaitu *Baitul mal* dan *Baitut Tamwil*. Baitul mal adalah lembaga keuangan yang mengumpulkan dan menyalurkan dana yang sifatnya nirlaba (sosial). Sebaliknya Baitul Tamwil adalah lembaga keuangan yang mengumpulkan dan menyalurkan dana yang mengarah pada profit (keuntungan). Kegiatan utama yang dilakukan BMT yaitu mengembangkan usaha-usaha produktif dan investasi dalam kegiatan ekonomi dengan harapan dapat meningkatkan kualitas pengusaha mikro dan kecil. Lembaga keuangan ini mendapat tanggapan positif di kalangan

¹Ahmad Rodoni dan Abdul Hamid, *lembaga keuangan syari'ah* (Jakarta: Zikrul Hakim,2008),5.

masyarakat karena memfokuskan kegiatannya pada pemberdayaan usaha mikro yang mayoritas dikelola oleh para pedagang kecil atau masyarakat kurang mampu.²

Salah satu lembaga yang bergerak dalam bidang keuangan bukan bank adalah KSPPS BMT Artha Melati. KSPPS BMT Artha Melati adalah bentuk wujud nyata usaha Pengembangan ekonomi dari Pimpinan Cabang (PC) Fatayat NU Kabupaten Jepara yang anggota dan kepengurusannya saat itu dipelopori oleh kaum perempuan. Dengan segala bentuk usaha dan kegiatannya tentu selalu bekerjasama dengan Fatayat NU Kabupaten Jepara yang bertujuan untuk kemaslahatan dan kemanfaatan anggota dan warga NU pada khususnya dan warga Jepara pada umumnya. KSPPS BMT Artha Melati memiliki produk-produk unggulan yang terdiri dari produk Simpanan dan pembiayaan. Keduanya mempunyai peran penting dalam keberlangsungan perusahaan atau lembaga.

Banyaknya jenis lembaga keuangan yang sangat bervariasi di Kabupaten Jepara tentunya menjadikan masyarakat lebih selektif dalam menilai dan memilih jasa lembaga keuangan yang akan mereka gunakan. Hal tersebut menjadikan lembaga keuangan tersebut berlomba untuk memenangkan persaingan. Persaingan yang sangat ketat antar BMT saat ini mendorong setiap BMT untuk memberikan layanan yang terbaik kepada anggotanya, demikian pula dengan KSPPS BMT Artha Melati.

²Schochrul Rohmatul ajija, dkk., *Koperasi BMT: Teori, Aplikasi dan Inovasi* (Kranganyar: CV Inti Media Komunika, 2018), 12.

Dalam pelayanannya KSPPS BMT Artha Melati dituntut untuk mengedepankan pelayanan yang berkualitas untuk para anggotanya. Kualitas Pelayanan adalah hasil perbandingan antara persepsi anggota terhadap layanan yang diterima dari perusahaan. Tercapainya kualitas pelayanan yang sempurna akan mendorong terciptanya kepercayaan anggota. Layanan yang berkualitas adalah layanan yang sesuai dengan harapan awal anggota. Kualitas pelayanan yang baik terhadap anggota akan memberikan dampak yang positif terhadap kelangsungan KSPPS BMT Artha Melati . Dengan terciptanya kualitas layanan yang baik, maka KSPPS BMT Artha Melati akan menjadi lembaga keuangan yang mandiri dan dapat mengangkat perekonomian masyarakat, serta mampu bersaing di tengah kompetisi dari lembaga keuangan lain.

Dengan demikian peningkatan kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis mengenai produk jasa, manusia, proses dan lingkungan yang dapat memenuhi atau melebihi harapan pelanggan atau anggota dalam menjalankan suatu bisnis dapat membangun hubungan yang erat dengan anggota dapat dilakukan dengan meningkatkan kualitas pelayanan terhadap anggota merupakan kunci untuk mempertahankan anggota agar tidak berpindah ke BMT lain atau untuk meningkatkan kepercayaan dan loyalitas anggota. Oleh karena itu kualitas pelayanan juga mempunyai korelasi yang sangat erat terhadap pertumbuhan dan perkembangan KSPPS BMT Artha Melati.

Kepercayaan menjadi hal yang penting bagi perusahaan untuk menjalin hubungan dengan pelanggan karena pelanggan tidak dapat membangun hubungan yang sebenarnya tanpa adanya kepercayaan. Kotler dan Keller (2009) berpendapat bahwa kepercayaan tergantung pada faktor antar pribadi dan antar organisasi seperti kompetensi, integritas, kejujuran dan kebaikan hari perusahaan, pendapat tentang perusahaan akan berubah secara keseluruhan, dan persepsi kepercayaan akan berubah sesuai dengan pengalaman. Dalam hal tersebut dapat diketahui bahwa perusahaan yang memiliki kredibilitas yang baik dalam menjalankan sebuah organisasi selalu mengingat dan meningkatkan kepentingan terbaik para anggotanya dan mudah untuk bekerja sama dengan anggotanya sehingga timbul rasa kepercayaan pada suatu perusahaan.

Loyalitas nasabah dapat dibentuk dari rasa percaya yang telah diciptakan sebelumnya yang berada di benak nasabah, hal tersebut senada dengan penelitian yang dilakukan oleh *Qin Hong*.³ Loyalitas anggota juga akan mempengaruhi kepuasan anggota. Terciptanya kepuasan pelanggan atau anggota dapat menjadikan hubungan antara penyedia jasa dengan pelanggannya menjadi harmonis, yang selanjutnya akan menciptakan loyalitas pelanggan dan akhirnya menguntungkan bagi perusahaan. Keberlangsungan dan keberhasilan perusahaan jasa banyak tergantung pada kualitas pelayanan yang sesuai dengan lingkungan perusahaan, dan kemampuan yang dimiliki para petugas dalam memberikan pelayanan dan

³ Qin, H. dan Prybutok, V.R.2008. *Determinant of Customer-Perceived Service Quality in Fast Food Restaurants and Their Relationship to Customer Satisfaction and Behavioral Intentions. The Quality Management Journal*, 15(2),35-50.

menjelaskan produk-produk yang ditawarkan serta kebutuhan dan harapan anggota. Dengan pelayanan yang berkualitas, maka anggota akan merasa puas sehingga akan mempertahankan dan meningkatkan loyalitasnya terhadap perusahaan. Agar barang atau jasa yang ditawarkan dipilih oleh pelanggan maka perusahaan harus mengetahui apa yang menjadi kebutuhan pelanggan dan bagaimana memberi pelayanan yang terbaik.

Aplikasi sistem informasi koperasi atau yang selanjutnya disebut Sistem Informasi Koperasi (SIMKO) adalah suatu aplikasi yang bisa digunakan oleh *Baitul Maal Wat tamwil*, koperasi jasa keuangan yang berbasis syariah, dan koperasi jasa keuangan konvensional lainnya dalam mengelola data anggota, transaksi simpanan, transaksi pembiayaan hingga kepada laporan keuangannya.⁴ *Android mobile simko* hadir untuk menjawab kebutuhan pasar akan teknologi informasi yang semakin berkembang. Hadirnya aplikasi ini diharapkan dapat membantu karyawan dan Anggota untuk dapat mempermudah berbagi informasi secara *realtime* tanpa harus datang ke kantor, *android mobile simko* adalah pengembangan dari *software simko* yang pertama kali *launching* pada bulan agustus 2019 di KSPPS BMT Artha melati, aplikasi ini adalah pengembangan dari *software simko* untuk mempermudah pelayanan pada bagian lapangan, berawal dari penggunaan *android mobile simko* dengan pemakaian *scan-barcode* untuk bertransaksi dan kini sudah bertransaksi dengan pencarian otomatis pada menu aplikasi *android mobile simko* yg selanjutnya proses

⁴ www.softwaresimko.com

transaksi dan pencetakan struk transaksi langsung bisa tercetak, adapun aplikasi *android mobile* simko karyawan terdiri dari beberapa sub item menu yaitu menu setoran , menu penarikan, menu angsuran , cetak ulang transaksi dan rekap transaksi.

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dalam bentuk skripsi dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Menggunakan *Android Mobile* Simko dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas anggota KSPPS BMT Artha Melati”**

B. Rumusan Masalah

Dari uraian latar belakang diatas maka akan dirumuskan masalah sebagai berikut :

1. Apakah pengaruh kualitas pelayanan menggunakan *android mobile* simko terhadap loyalitas anggota KSPPS BMT Artha Melati Jepara?
2. Apakah pengaruh kepercayaan terhadap loyalitas anggota di KSPPS BMT Artha Melati Jepara ?
3. Apakah pengaruh kualitas pelayanan menggunakan *android mobile* simko dan kepercayaan terhadap loyalitas anggota KSPPS BMT Artha Melati Jepara ?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis seberapa berpengaruh kualitas pelayanan menggunakan *android mobile* simko terhadap loyalitas anggota KSPPS BMT Artha Melati Jepara
2. Untuk mengetahui dan menganalisis seberapa berpengaruh kepercayaan terhadap loyalitas anggota di KSPPS BMT Artha Melati Jepara.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis seberapa berpengaruhnya kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap loyalitas anggota di KSPPS BMT Artha Melati Jepara.

Adapun Adapun manfaat hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut ;

1. Teoritis

Secara teoritis tujuan dari penelitian ini adalah untuk menambah pengetahuan tentang pengaruh kualitas pelayanan menggunakan *android mobile* simko dan kepercayaan terhadap loyalitas anggota di KSPPS BMT Artha Melati Jepara.

2. Praktis

- a. Program Studi Perbankan Syari'ah

Penelitian ini diharapkan menambah pengetahuan lebih dan sebagai pembelajaran yang membahas tentang pengaruh kualitas Pelayanan menggunakan *android mobile* simko dan kepercayaan terhadap loyalitas Anggota di KSPPS BMT Artha Melati Jepara.

b. Masyarakat

Berbagi pengetahuan dengan masyarakat tentang kualitas pelayanan yang diberikan KSPPS BMT Artha Melati Jepara kepada Anggota.

c. KSPPS BMT Artha Melati

Penelitian ini mengharapkan pengetahuan tentang kualitas Pelayanan menggunakan *android mobile* simko dan kepercayaan terhadap loyalitas anggota di KSPPS BMT Artha Melati Jepara. Sehingga dapat menjadi bahan pertimbangan untuk meningkatkan standar kualitas pelayanan yang ada di KSPPS BMT Artha Melati Jepara.

