

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Lembaga keuangan berperan penting dalam kehidupan suatu negara, terutama negara yang sedang berkembang seperti Indonesia. Peran strategis bank disebabkan oleh fungsi utama bank sebagai lembaga yang dapat menghimpun dan menyalurkan dana masyarakat secara efektif dan efisien. Melalui perantara antara pihak yang kelebihan dana dengan pihak yang kekurangan dana, sehingga dana tersebut dapat memberikan kemanfaatan yang besar bagi masyarakat, serta masyarakat diberi kebebasan untuk memilih antara bank syari'ah maupun bank konvensional. Bagi mereka yang mempunyai kekhawatiran adanya bunga bank (riba). Adapaun lembaga perbankan syari'ah yang secara umum dimaksud dengan lembaga bank syariah adalah lembaga keuangan dengan usaha pokok memberikan pembiayaan dan jasa-jasa lain dalam pembayaran serta peredaran uang yang beroperasi, dan disesuaikan dengan prinsip-prinsip syariah.¹ Maka bank syari'ah bisa menjadi alternatif sebagai sarana peminjaman modal atau menginvestasikan dana.² Lembaga keuangan syari'ah mempunyai peran penting sebagai

¹Heri Sudarsono, *Bank dan Lembaga Keuangan Syari'ah*, Cet. III, Yogyakarta: Ekonomi, 2005, h. 27.

²*Ibid.* h. 96.

lembaga ekonomi berbasis syari'ah dengan prinsip-prinsip muamalah dalam bentuk ekonomi islam.³

Berbagai studi menunjukkan bahwa sistem keuangan memainkan peran vital dalam mendorong pertumbuhan ekonomi. Perkembangan sistem keuangan mempengaruhi tingkat tabungan, investasi, inovasi teknologi, dan pertumbuhan ekonomi jangka panjang di suatu Negara, bahkan perkembangan ekonomi ke depan. Umumnya, Negara-negara yang berhasil mengembangkan sistem keuangan yang relatif lebih maju dan berfungsi dengan baik.⁴ Dari sekian lembaga keuangan nasional adapun Lembaga Keuangan Internasional baik secara langsung maupun tidak langsung memiliki kaitan dengan operasional lembaga keuangan atau perbankan di Indonesia. Secara umum, peranan lembaga keuangan internasional lebih banyak dirasakan oleh pemerintah, namun dapat dilihat bagaimana sektor swasta (perbankan) dapat pula merasakan pentingnya peranan yang dimainkan oleh lembaga-lembaga Internasional tersebut.

Pada takaran praktis, keberadaan lembaga-lembaga keuangan syariah sekarang ini menunjukkan adanya perkembangan yang semakin pesat. Hal ini sejalan dengan meningkatnya kesadaran besar umat Islam untuk melaksanakan

³Muhamad (ed.), *Bank Syari'ah Analisis Kekuatan, Peluang, Kelemahandan Ancaman*, Yogyakarta: Ekonisa, 2006, h. 135.

⁴Andri Soemitra, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, Cet.1, Jakarta: Kencana Pranada Media Group, 2009, h. 17

Islam secara kaffah, perkembangan ini tentu memberikan harapan baru bagi para pelaku usaha untuk menjalankan bisnis yang tidak hanya berorientasi pada keuntungan material semata, tetapi juga dengan hukum syariah yang menjanjikan pemenuhan kebutuhan batiniyah. Namun nilai-nilai keseimbangan ini tentu tidak boleh berjalan sendiri tanpa adanya upaya kondifikasi ilmu pengetahuan hukum.⁵ System keuangan islam harus memfasilitasi hal tersebut. Untuk mewujudkan sistem keuangan yang efisien, maka setiap tipe dan lapisan masyarakat harus terwadahi keinginannya dalam berinvestasi dan berusaha, sesuai dengan kemampuan dan keinginan mereka. Prinsip kerja dengan kemampuan perbankan Islam juga memberikan fasilitas kepada masyarakat yang memiliki modal relatif kecil dan *risk averter*. Khususnya lembaga keuangan mikro syariah.

Lembaga keuangan mikro syariah khususnya Perkoperasian Syariah pada saat ini juga mengalami pertumbuhan yang sangat pesat. Hal itu dibuktikan dengan seiring dimunculkannya sistem perbankan syariah pada pertengahan tahun 1990-an di Indonesia. Lembaga keuangan syariah mempunyai peran yang sangat penting sebagai lembaga ekonomi berbasis syariah di tengah proses pembangunan

⁵Burhanudin S, *Aspek Hukum Lembaga Keuangan Syariah*, Yogyakarta: Graha Ilmu, h. 2.

nasional yang merupakan implementasi dari pemahaman umat Islam terhadap prinsip-prinsip muamalah dalam ekonomi Islam.⁶

Jumlah koperasi syariah lebih banyak didirikan dan diminati daripada lembaga keuangan lainnya. Meskipun banyak hambatan dan kendala yang di hadapi seperti keterbatasan sumber daya manusia. KJKS merupakan lembaga keuangan berbasis syariah yang dibangun berdasarkan konsep yang berbasis keumatan karena dibentuk oleh masyarakat dan untuk masyarakat.⁷ Koperasi Jasa Keuangan Syariah (KJKS) yang merupakan lembaga keuangan syariah yang masih baru, diharapkan untuk mampu bersaing dengan lembaga keuangan lainnya, Sehingga peran SDM disini sangat penting untuk meningkatkan kemampuan bersaing.

Koperasi Jasa Keuangan Syariah (KJKS) adalah organisasi otonom, yang berada di dalam lingkungan sosial okonomi yang berbasis syariah. Salah satu faktor yang mendukung lembaga keuangan syariah khususnya KJKS di Indonesia berkembang pesat, yaitu dengan melihat kondisi penduduk di Indonesia yang mayoritas beragama Islam, sedangkan praktik riba sangat di haramkan oleh Islam dan menganggap bunga adalah sesuatu yang haram. Salah satu ayat

⁶Muhammad (ed.), *Bank ...* h. 135.

⁷Hendi Sunendi, *BMT dan Bank Islam*, Bandung: Pustaka Bani Quraisy, 2004, h. 5.

yang menerangkan bahwa riba itu Haram adalah surat Al Baqarah 278-279 yang berbunyi:

يَتَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَذَرُوا مَا بَقِيَ مِنَ الرِّبَا إِن كُنْتُمْ مُؤْمِنِينَ
 فَإِن لَّمْ تَفْعَلُوا فَأْذَنُوا بِحَرْبٍ مِّنَ اللَّهِ وَرَسُولِهِ ^ط وَإِن تَبُتُّمْ فَلَكُمْ
 رُءُوسُ أَمْوَالِكُمْ لَا تَظْلِمُونَ وَلَا تُظْلَمُونَ

Artinya: Hai orang-orang beriman, bertaqwalah kamu kepada Allah dan tinggalkanlah sisa riba yang belum dipungut, jika kamu termasuk orang-orang yang beriman. Maka jika kamu tidak mengerjakan (meninggalkan sisa riba), Allah dan Rasul-Nya akan memerangi kamu. Dan jika kamu bertaubat dari mengambil riba, kamu tidak akan dianiaya dan tidak pula dianiaya”⁸

Jadi lembaga keuangan syariah khususnya KJKS menangkap peluang segmentasi pasar yang profit dengan membuat sistem Syariah dengan pola bagi hasil atau profit sharing mendapat respon yang positif oleh masyarakat.

Dari uraian di atas, terlihat bahwa lembaga keuangan berbasis syariah khususnya adalah KJKS memiliki potensi perkembangan yang cukup besar dan menguasai segmentasi pasar dalam bidang keuangan syariah dengan pola bagi hasil. KJKS yang cukup berkembang di kendal adalah KJKS Nusa Indah yang beralamatkan di Jl. Raya Soekarno – Hatta tepatnya

⁸Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, Semarang: Toha Putra, 1997, h. 48.

di depan SMPN 1 Cepiring Kabupaten Kendal. Sampai saat ini sejak pertama didirikan pada tahun 1996 sudah mempunyai empat cabang di dua kota yaitu Kabupaten Kendal dan Kabupaten Batang. Ditunjukkan dengan jumlah SHU yang semakin tahun semakin meningkat dalam tiga tahun terakhir ini.

Tabel 1.1

Daftar SHU Anggota KJKS Nusa Indah pada tahun 2012-2014

	Tahun	Jumlah		
		Anggota	Pembiayaan	SHU
1	2012	747	Rp 9.916.300.000	Rp 91.015.175
2	2013	1.003	Rp 12.836.600.000	Rp104.415.877
3	2014	1.490	Rp 21.045.400.000	Rp248.112.548

Dari tabel di atas menunjukkan adanya tingkat perkembangan jumlah anggota secara signifikan. Hal ini menunjukkan bahwa KJKS Nusa Indah memiliki potensi pengembangan yang cukup besar, keberhasilan ini tak luput dari peran loyalitas masyarakat dan kinerja para karyawan dalam membina anggota dengan profesionalitas yang tinggi serta pelayanan yang sangat baik.

Berdasarkan Uraian di atas, mengenai keunggulan pada KJKS, disini penulis membahas lebih dalam mengenai strategi apa sajakah yang di lakukan KJKS dalam mempengaruhi kepercayaan nasabah pada KJKS Nusa Indah. Sehingga penulis

mengangkat dengan judul “**STRATEGI PENINGKATAN KEPERCAYAAN ANGGOTA TERHADAP LEMBAGA KEUANGAN SYARIAH (Studi kasus pada KJKS Nusa Indah Cepiring Kendal)**”

B. Rumusan Masalah

Dari uraian di atas dapat penulis kemukakan permasalahan sebagai berikut: Strategi apa saja yang dilakukan KJKS untuk meningkatkan kepercayaan anggota terhadap KJKS Nusa Indah Cepiring Kendal ?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Adapun tujuan dan kegunaan penelitian ini adalah untuk mengetahui strategi apa saja yang dilakukan KJKS untuk meningkatkan kepercayaan anggota terhadap KJKS Nusa Indah Cepiring Kendal.

D. Telaah Pustaka

Dalam penelitian ini ada beberapa penelitian terdahulu berkaitan dengan faktor-faktor yang mempengaruhi kepercayaan anggota terhadap produk syariah adalah “*Analisis Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Bank Mega Semarang*”.⁹ Skripsi ini membahas tentang kepercayaan nasabah di wilayah Semarang dengan

⁹Astri Dhiyah Maharani, *Analisis Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Bank Mega Semarang*, Semarang: Universitas Diponegoro, 2010, h. 80.

tujuan mengetahui seberapa besar pengaruh positif yang dihasilkan antara variabel kepercayaan nasabah terhadap variabel loyalitas nasabah.

Dalam penelitian ini Awaludin Ahmad melakukan penelitian yang berjudul “*Kualitas Pelayanan, Kepuasan dan Kepercayaan Nasabah pada Koperasi Jasa Keuangan Syariah di Wonosobo*”.¹⁰ Tesis ini membahas tentang analisis pengaruh kualitas pelayanan yang mencakup beberapa aspek yaitu (tangibles, reability, responsiveness, assurance, empathy) terhadap kepercayaan nasabah dengan kepuasan nasabah sebagai variable intervening.

Sedangkan penelitian ini berfokus pada upaya peningkatan sistem pelayanan, penggunaan prinsip sesuai syariah, serta menumbuhkan rasa kepercayaan anggota pada KJKS NUSA INDAH Cepiring Kendal. Sehingga Anggota senantiasa menyimpan sejumlah dananya di KJKS Nusa Indah Cepiring Kendal. Penelitian ini juga di harapkan juga memiliki perbedaan dari penelitian-penelitian sebelumnya. Penelitian ini diharapkan memberikan penjelasan dalam sistem pelayanan dan penerapan prinsip syariah terhadap kepercayaan anggota.

E. Metode Penelitian Skripsi

¹⁰Awaluddin Ahmad, *Kualitas Pelayanan, Kepuasan dan Kepercayaan Nasabah pada Koperasi Jasa Keuangan Syariah di Wonosobo*, Wonosobo: Universitas Sains Al-Qur’an, 2014, h. 157.

1. Jenis Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian, jenis penelitian dibagi tiga yaitu penelitian *exploratory* (penggalian), penelitian *explanatory* (pemaparan) dan penelitian *descriptive* (deskriptif).¹¹ Sedangkan jenis penelitian ini merupakan penelitian deskriptif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan suatu kondisi atau fenomena tertentu, tidak memilah-milah atau mencari faktor-faktor atau variabel tertentu

2. Subyek dan Obyek Penelitian

Dalam penelitian ini yang menjadi subyek penelitian yang dilakukan adalah pada staf serta karyawan meliputi dari jenis kelamin, tingkat pendidikan, jabatan dan usia karyawan. Sedangkan obyek dari penelitian ini adalah KJKS Nusa Indah cepiring Kendal.

3. Sumber Data

a. Data primer (*Primary data*)

Data Primer adalah data yang secara langsung peneliti peroleh dari sumber data pertama di lokasi atau

¹¹Zulganef, *Metode Penelitian Sosial dan Bisnis*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2008, Cet. I, h. 8.

obyek penelitian.¹² Obyek penelitian ini adalah KJKS Nusa Indah Cepiring Kendal.

b. Data sekunder (*Secondary data*)

Data Sekunder adalah sumber data yang diperoleh secara tidak langsung. Data ini diperoleh dari dokumen yang merupakan data tertulis seperti buku, majalah, surat kabar, makalah, laporan penelitian dan lain sebagainya.¹³

4. Metode pengumpulan data

Dalam metode ini adalah salah satu tahap yang penting dalam sebuah penelitian, hal ini dikarenakan data merupakan faktor yang mutlak ada dalam sebuah penelitian, tanpa adanya data yang terkumpul maka tidak mungkin suatu penelitian akan berhasil. Dalam penelitian ini metode yang digunakan adalah dengan cara sebagai berikut:

a. Observasi

Observasi adalah pengamatan langsung para pembuat keputusan berikut lingkungan fisiknya dan atau pengamatan langsung suatu kegiatan yang sedang berjalan. Pada waktu melakukan observasi, peneliti dapat ikut juga berpartisipasi atau hanya mengamati

¹²M. Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif : Komunikasi Ekonomi, dan kebijakan Publik Serta Ilmu-ilmu Sosial lainnya*, Jakarta: Kencana, Cet 1, 2004, h. 122.

¹³Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian : Sebuah Pendekatan Praktek*, Jakarta: Rineka Cipta , Edisi Revisi V, 2002, h. 206.

saja orang-orang yang sedang melakukan suatu kegiatan tertentu yang diobservasi. Peneliti memasuki kantor KJKS (Nusa Indah) Kendal untuk melihat langsung proses kegiatannya.

b. Wawancara (*Interview*)

Interview atau wawancara adalah proses tanya jawab dalam penelitian yang berlangsung secara lisan yang dilakukan dua orang atau lebih bertatap muka mendengarkan secara langsung informasi-informasi atau keterangan-keterangan yang berhubungan dengan penelitian.¹⁴ Metode ini digunakan untuk mencari data tentang kepercayaan nasabah terhadap produk simpanan sukarela pada KJKS Nusa Indah. *Interview* dilakukan dengan cara mewawancarai beberapa nasabah KJKS Nusa Indah Kendal.

c. Dokumentasi

Dokumentasi adalah teknik pengumpulan data yang digunakan untuk mengumpulkan data berupa sumber data tertulis yang berupa penjelasan serta pemikiran tentang fenomena yang masih aktual dan sesuai dengan masalah penelitian.¹⁵ Sumber data

¹⁴Narbuko Kholid, *Metode Penelitian*, Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2009, h. 83

¹⁵Muhammad, *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2008, h. 103.

tertulis dapat dibedakan menjadi: dokumen resmi, buku, majalah, arsip, atau dokumen pribadi.¹⁶

5. Metode analisis data

Dalam melakukan analisis data peneliti akan menggunakan metode deskriptif yakni mendeskripsikan data yang diperoleh melalui sumber data sekunder atau menggambarkan sifat atau keadaan yang dijadikan obyek dalam penelitian. Karena penelitian ini kualitatif maka disebut dengan penelitian deskriptif kualitatif.¹⁷

F. Sistematika Penulisan

Untuk memudahkan dan mengetahui penelitian skripsi ini, maka peneliti menyusun sistematikanya sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Dalam bab ini meliputi alasan pemilihan judul, penegasan judul, permasalahan, tujuan penelitian skripsi, metode penelitian skripsi dan sistematika penelitian skripsi.

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini merupakan penjelasan atau gambaran umum tentang kepercayaan anggota, kerangka pemikiran teoritis serta tinjauan umum

¹⁶Lexy J.Meleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung : Remaja Rosdakarya, 2000, h. 113.

¹⁷ Arikunto, *Prosedur ...* h. 117

tentang KJKS, dasar-dasar hukumnya serta sejarah dan KJKS.

BAB III : GAMBARAN UMUM KJKS NUSA INDAH CEPIRING KENDAL

Pada bab ini peneliti menguraikan tentang bagaimana gambaran umum, sejarah berdirinya KJKS Nusa Indah, dan struktur Organisasi KJKS Nusa Indah Cepiring Kendal.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini meliputi analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepercayaan nasabah terhadap simpanan hari raya pada KJKS Nusa Indah dengan adanya keunggulan dan kelemahan pada KJKS.

BAB V : PENUTUP

Pada bab ini peneliti mencoba mengambil kesimpulan, saran dan kritik serta penutup, untuk daftar pustaka, lampiran, riwayat pendidikan peneliti akan dimasukkan dalam lampiran.