

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pada dasarnya kebutuhan manusia sebagai individu maupun golongan selalu meningkat. Kebutuhan manusia sangat beraneka ragam yakni antara lain : kebutuhan sandang, pangan dan papan. Dengan adanya kebutuhan beraneka ragam itu, maka pertumbuhan ekonomi suatu masyarakat pun akan meningkat.

Sejalan dengan pertumbuhan ekonomi tersebut maka dunia usahapun berkembang semakin luas, kompleks dan bervariasi. Hal ini ditunjukkan dengan semakin banyaknya barang yang ditawarkan baik untuk konsumen industri maupun konsumen akhir. Akibat perkembangan tersebut maka dapat menyebabkan adanya persaingan yang kompetitif antar perusahaan. Dimana perusahaan dituntut untuk dapat melihat berbagai kesempatan yang ada dan mencari strategi atau cara-cara untuk menarik konsumen atau pelanggan dan mempertahankannya, sehingga perusahaan dapat mengatasi dan dapat bertahan dalam persaingan yang dihadapinya, baik dalam jangka panjang maupun jangka pendek.

Menurut Undang-undang Nomor 25 Tahun 1992 tentang Perkoperasian Unit Jasa Keuangan Syariah, Koperasi adalah suatu perkumpulan yang beranggotakan

orang-orang atau badan hukum yang tidak merupakan konsentrasi modal dengan ketentuan sebagai berikut¹ :

1. Berasaskan kekeluargaan (gotong royong)
2. Mengembangkan kesejahteraan anggota dan kesejahteraan masyarakat
3. Mewajibkan/menggiatkan anggotanya untuk menyimpan secara teratur, mendidik anggotanya dalam penerapan sistem dan menyelenggarakan salah satu kegiatan usaha dalam lapangan.

Untuk mempertahankan dan meningkatkan persaingan baik secara jangka panjang maupun jangka pendek maka sebuah perusahaan koperasi perlu menjaga citra positif dimata masyarakat. Untuk mempertahankan citra positif dapat dibangun melalui kualitas produk, kualitas pelayanan, dan ketertiban keamanan.²

Agar dapat bertahan ditengah persaingan yang ada, maka ditawarkanlah oleh koperasi sahabat mandiri unit jasa keuangan syariah kota banjarmasin produk yang menerapkan prinsip bagi hasil sebagai salah satu bentuk usaha yang diharapkan mampu mengatasi risiko tinggi dalam persaingan pasar.

Menurut bapak sumarli selaku pimpinan koperasi sahabat mandiri unit jasa keuangan syariah penilaiannya kepada nasabah masih cenderung lemah dengan produk bagi hasil yang kami tawarkan, sehingga sedikitnya nasabah yang merasa puas dengan pelayanan yang kami berikan.³

¹ M. Suparmoko, *Ekonomi 3 SMA Kelas XII* (Jakarta: Yudhistira Quadra, 2006) Cet.1 Jumadilakhir 1428 H – Juli 2007, hlm. 9-10

²Hermawan Kartajaya, *Hermawan Kartajaya On Maketing*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2002) Cet. Keempat, hlm. 238-239

³ Hasil wawancara dengan Bapak Sumarli Pimpinan Koperasi Sahabat Mandiri UJKS, Tanggal 27 Desember 2013, Pukul 17.00 WITA di kantor pimpinan koperasi sahabat mandiri ujsk banjarmasin

Berdasarkan latar belakang yang dipaparkan diatas, peneliti ingin mengetahui lebih lanjut mengenai harapan dan kenyataan yang dirasakan nasabah terhadap penerapan prinsip bagi hasil yang ditawarkan oleh pihak koperasi tersebut yang diharapkan dapat menemukan jawaban yang singkat, jelas dan padat.

Hasil penelitian ini kemudian dilaporkan dalam bentuk skripsi dengan judul **IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS TERHADAP PENERAPAN PRINSIP BAGI HASIL PADA KOPERASI SAHABAT MANDIRI UNIT JASA KEUANGAN SYARIAH KOTA BANJARMASIN** yang beralokasi di Jalan Mesjid Jam'i Nomor 45 RT. 02 Kota Banjarmasin.

Adapun alasan peneliti mengambil Perusahaan tersebut dalam penelitian ini adalah sebagai berikut .:

1. Koperasi sahabat mandiri menggunakan prinsip syariah
2. Minimnya minat nasabah dalam membeli produk yang menggunakan penerapan prinsip bagi hasil yang ditawarkan oleh koperasi.

Adapun alasan peneliti mengambil judul tersebut dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Dilihat dari segi teori.

Nasabah dipandang kurang puas dengan produk penerapan prinsip bagi hasil yang ditawarkan oleh koperasi.

2. Dilihat dari segi kehidupan nyata.

Nasabah koperasi sahabat mandiri unit jasa keuangan syariah semakin menurun di tahun 2013-2014.

B. Rumusan Masalah

Merujuk pada penjelasan latar belakang diatas, yang menjadikan pokok pembahasan dalam penelitian ini adalah :

1. Seperti apa harapan dan kenyataan yang dirasakan nasabah setelah membeli produk yang menerapkan prinsip bagi hasil yang ditawarkan oleh koperasi ?
2. Seperti apa akad yang diberikan oleh koperasi terhadap nasabah dalam penerapan prinsip bagi hasil ?

C. Tujuan Penelitian

Untuk menjawab rumusan masalah diatas, diharapkan nantinya dapat bertujuan seperti dibawah ini :

1. Mengetahui seberapa besar harapan dan kenyataan nasabah setelah membeli produk yang menerapkan prinsip bagi hasil oleh koperasi.
2. Mengetahui akad yang diberikan koperasi kepada nasabah, terhadap produk yang menerapkan prinsip bagi hasil.

D. Signifikansi Penelitian

Penelitian yang dilakukan oleh peneliti tersebut, diharapkan dapat berguna untuk :

1. Secara Teoritis
 - a. Bagi koperasi, sebagai sumber media informasi untuk dijadikan bahan acuan dalam penerapan prinsip bagi hasil sehingga nasabah tidak lagi merasa tidak puas dengan produk yang ditawarkan oleh koperasi.

- b. Bagi lembaga perpustakaan fakultas syariah dan ekonomi islam kampus institut agama islam negeri antasari banjarmasin, sebagai sumbangan pemikiran dalam mengisi khasanah ilmu pengetahuan pengembangan dan pengetahuan penalaran dalam bentuk karya ilmiah khususnya dalam disiplin ilmu pengetahuan perbankan syariah.
- c. Bagi mahasiswa, sebagai bahan referensi yang nantinya dapat memberikan perbandingan dalam mengadakan penelitian lebih lanjut dimasa yang akan datang.
- d. Bagi fakultas syariah dan ekonomi islam khususnya jurusan s1 perbankan syariah, sebagai penambahan pustaka atau pusat informasi mengenai penelitian terkait untuk referensi tambahan bagi ilmu pengetahuan dan pendidikan.

2. Secara Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagai bahan informasi bagi pihak koperasi dalam meningkatkan dan mempertahankan *importance performance analysis* (harapan dan kenyataan) terhadap penerapan prinsip bagi hasil.

E. Definisi Operasional

Untuk menghindari terjadinya kesalahpahaman dalam penelitian ini, maka perlu adanya definisi operasional yang dianggap perlu agar lebih terarahnya maksud dari penelitian tersebut, yakni sebagai berikut :

1. *Importance performance analysis* adalah sebuah teknik analisis deskriptif yang diperkenalkan oleh John A. Martilla dan John C. James pada tahun 1977⁴. Yang dimaksud dengan *Importance performance analysis* adalah suatu teknik analisis yang digunakan untuk mengidentifikasi factor-faktor kinerja penting apa yang harus ditunjukkan oleh suatu organisasi dalam memenuhi kepuasan para pengguna jasa mereka (konsumen)⁵. Fungsi dari *Importance performance analysis* adalah untuk menguji perbedaan antara kenyataan dan harapan pengguna jasa (konsumen) terhadap produk dan jasa yang diberikan kepada mereka (konsumen)⁶.
2. Bagi hasil (*mudharabah*) menurut definisi asing (*English*) dikenal dengan *profit sharing*. *Profit sharing* dalam kamus ekonomi dapat diartikan sebagai pembagian laba, distribusi beberapa bagian dari laba para pegawai dan/atau konsumen dari suatu perusahaan⁷. Sedangkan dalam bahasa arab bagi hasil (*mudharabah*) adalah memukul atau berjalan, yakni proses seseorang memukulkan kakinya dalam menjalankan usaha⁸. Sedangkan menurut istilah bagi hasil (*mudharabah*) akad kerja sama antara *shahibul maal* (pemilik modal) dengan *mudharib* (pengelola modal) hasil dari penggunaan tersebut dibagi bersama berdasarkan nisbah yang disepakati didalam akad, jika terjadi kerugian maka *shahibul maal* (pemilik modal) akan sepenuhnya mengelola

⁴ John A. Martilla and John C. James, "Importance Performance Analysis", (Journal of Marketing, January, 1977) hlm. 77

⁵ *Ibid*, hlm. 78

⁶ *Ibid*, hlm. 79

⁷ Muhammad, *Teknik Perhitungan Bagi Hasil di Bank Syariah*, (Yogyakarta: UII Press, 2001) hlm. 32

⁸ Muhammad Ayafi'I Atonio, *Op. Cit*, hlm. 95

modal tersebut⁹. Menurut perspektif fiqih merupakan kontrak yang melibatkan antar dua kelompok, yaitu pemilik modal (*investor*) yang mempercayakan modalnya kepada pengelola modal (*mudharib*) untuk digunakan dalam aktifitas perdagangan, sedangkan keuntungan data itu dibagi menurut kesepakatan bersama didalam akad¹⁰.

3. Koperasi adalah badan usaha yang berdasarkan usaha bersama dan berasakan kekeluargaan. Koperasi berasal dari kata *cooperation* yang artinya bekerja bersama-sama untuk mencapai tujuan bersama¹¹. berdasarkan undang-undang perkoperasian No.12/1967, koperasi berasakan kekeluargaan dan kegotoroyongan¹². Fungsi koperasi adalah sebagai berikut :
 - a. Alat perjuangan ekonomi
 - b. Salah satu uart nadi perekonomian Indonesia
 - c. Alat memperkuat kedudukan bangsa.
4. Unit jasa keuangan syariah (UJKS) adalah unit usaha yang memberikan andil besar dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat yang bergerak dibidang usaha pembiayaan, investasi dan simpanan dengan pola bagi hasil (syariah) sebagai bagian dari kegiatan koperasi yang bersangkutan¹³.

Jadi yang dimaksud dengan judul ini adalah meneliti titik ketidakpuasan nasabah terhadap penerapan prinsip bagi hasil yang ditawarkan koperasi sahabat

⁹ *Ibid*, hlm. 72

¹⁰ M. Ali Hasan, *Berbagai Macam Transaksi dalam Islam (Fikih Muamalat)*, Rajawali Pena, 2000) hlm. 169

¹¹ Dedy GNR, *Bahas Tuntas 1001 Soal IPS SD/Foru Tentor*, (Yogyakarta: Pustaka Widyatama, 2009), *Cet.I*, hlm. 89

¹² *Ibid*, hlm. 89

¹³ Ahmad Ifham Sholihin, *Buku Pintar Ekonomi Syariah*, (Jakarta: PT Gramedia Utama, 2010), hlm. 870

mandiri unit jasa keuangan syariah, dilihat dari harapan dan kenyataan yang dirasakan nasabah setelah membeli produk tersebut serta dilihat dari proses akad bagi hasil yang diberikan oleh koperasi. Dalam penelitian ini juga diharapkan dapat membantu koperasi untuk mengatasi permasalahan yang muncul khususnya pada produk bagi hasil dalam mempertahankan loyalitas koperasi serta meningkatkan kepercayaan nasabah dalam produk bagi hasil tersebut.

F. Kajian Pustaka

Dari hasil penelaahan yang penulis lakukan, ternyata untuk penelitian mengenai persoalan *Importance performance analysis* memang belum ada. Namun demikian, yang berkaitan dengan *Importance performance analysis* telah ditemukan adanya penelitian yang membahas persoalan kepuasan nasabah. Akan tetapi, untuk penelitian yang serupa dari segi judul dan isinya masih banyak berbeda. Adapun penelitian yang dimaksud adalah sebagai berikut :

Penelitian yang pertama berjudul, *Analysis Sistem Bagi Hasil Produk Pembiayaan Mudharabah pada Koperasi Syariah Kanindo Malang*. Yang diteliti oleh Ferry Irawan yang merupakan Mahasiswa Universitas Malang UM Tahun Angkatan 2009. Penelitian ini difokuskan kepada proses sebelum dan sesudahnya akad dalam system bagi hasil serta perhitungan keuntungan yang didapat nasabah dari system bagi hasil tersebut.

Penelitian yang kedua berjudul, *Analysis Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan Kartu Prabayar Hallo di Kota Amuntai*, yang diteliti oleh Nor Rismawati (NIM : 0801159002) tahun angkatan 2011 yakni merupakan

mahasiswa Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Antasari Banjarmasin Fakultas Syariah Jurusan Ekonomi Islam. Dalam penelitian ini, peneliti memfokuskan kepada persoalan ketidakpuasan nasabah dalam menggunakan kartu prabayar halo, dikarenakan banyaknya pesaing pasar yang memproduksi kartu prabayar dari seluruh agen operator.

Penelitian yang ketiga berjudul , *Kepuasan Konsumen Berbelanja di Pasar Tungging Balitung Banjarmasin*, yang diteliti oleh Asikin Nur (NIM : 0601157339) tahun angkatan 2006 yakni mahasiswa Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Antasari Banjarmasin Fakultas Syariah Jurusan Ekonomi Islam. Dalam penelitian ini, peneliti memfokuskan kepada bidang pemasaran (*marketing mix*) yang meliputi produk, pelayanan dan lokasi, sehingga didapatkan kepuasan konsumen dalam minat pembelian produk dipasar tungging balitung banjarmasin.

Setelah penulis melihat dari berbagai kajian pustaka diatas terdapat ruang lingkup yang berbeda dengan permasalahan yang penulis angkat, maka peneliti focus kepada penelitian *Importance performance analysis terhadap penerapan prinsip bagi hasil pada koperasi sahabat mandiri unit jasa keuangan syariah kota Banjarmasin*, dikarenakan penelitian ini menitik beratkan kepada permasalahan ketidakpuasan nasabah terhadap produk bagi hasil. Dengan demikian, penelitian ini harus dilaksanakan sehingga didapatkan hasil dari kenyataan dan harapan yang dirasakan nasabah terhadap produk tersebut seperti yang dikatakan Bapak Sumarli pimpinan koperasi sahabat mandiri unit jasa keuangan syariah Kota Banjarmasin.

G. Sistematika Penulisan

Penyusunan penelitian skripsi yang akan dilakukan terdiri dari 5 (lima) Bab, yakni dengan sistematika penulisan sebagai berikut :

Bab I Pendahuluan merupakan bab yang akan menguraikan mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, signifikansi penelitian, definisi operasional, kajian pustaka dan sistematika penulisan.

Bab II Landasan Teori merupakan sumber acuan untuk menganalisis data yang diperoleh, yang akan dijabarkan masalah-masalah yang akan berhubungan dengan objek penelitian melalui teori-teori yang mendukung serta relevan dari buku dan/atau literature yang berkaitan dengan masalah yang diteliti serta sumber informasi dari penelitian yang berkaitan.

Bab III Metode Penelitian, yakni menjelaskan tentang jenis, sifat dan lokasi penelitian, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, teknik pengolahan data dan analisis data serta tahapan penelitian.

Bab IV yakni merupakan hasil dari pembahasan yang memuat tentang Gambaran Umum Koperasi sahabat mandiri unit jasa keuangan syariah kota Banjarmasin, hasil analisa data serta jawaban atas pertanyaan yang diajukan dalam rumusan masalah diatas.

Bab V Penutup, yakni berisi simpulan dari penelitian dan saran-saran untuk pihak yang terkait.