

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Tantangan berat yang dihadapi bangsa Indonesia dewasa ini tidak hanya menanggulangi krisis ekonomi saja, tetapi juga merubah paradigma dari ekonomi konglomerasi menjadi ekonomi kerakyatan, serta meningkatkan daya saing koperasi, pengusaha kecil dan menengah dalam menghadapi persaingan pasar global. Lembaga Keuangan berpengaruh besar terhadap perkembangan dan pertumbuhan ekonomi.¹ Prinsip-prinsip pemberdayaan ekonomi kerakyatan tersebut antara lain meliputi penempatan dan memberikan prioritas pembinaan kepada koperasi, pengusaha kecil dan menengah sebagai pilar ekonomi nasional tanpa mengabaikan peranan BUMN dan usaha besar lainnya. Pengelolaan dan pemanfaatan sumber daya ekonomi seperti tanah dan sumber daya alam lainnya harus dilaksanakan secara adil dalam rangka mengembangkan kemampuan ekonomi koperasi, pengusaha kecil dan menengah serta masyarakat luas.

Pertumbuhan koperasi saat ini tergolong pesat karena banyak lembaga keuangan yang melaksanakan kegiatan operasionalnya dengan prinsip syariah. *Baitul maal wa tamwil* (BMT) merupakan pengembangan dari konsep ekonomi dalam islam terutama dalam keuangan. Istilah *Baitul maal* adalah lembaga keuangan yang kegiatannya mengelola dana yang bersifat

¹ Muhammad Ridwan, “*Manajemen Baitul Maal Wa Tamwil (BMT)*”,(Yogyakarta:UIN Yogyakarta, 2004), hal. 51.

nirlaba (sosial). Sumber dana *Baitul maal* diperoleh dari zakat, infak, dan sodhaqoh atau sumber-sumber lain yang sifatnya halal. Kemudian dana tersebut disalurkan kepada *mustahik* (orang-orang yang berhak menerimanya) dan digunakan untuk hal-hal yang sifatnya untuk kebaikan. Sedangkan *Baitul Tamwil* adalah lembaga keuangan yang kegiatannya menghimpun dana dan menyalurkan dana masyarakat yang sifatnya *profit oriented*. Penghimpunan dana diperoleh melalui simpanan para anggota, simpanan pihak ketiga dan penyalurannya dilakukan dalam bentuk pembiayaan atau investasi yang dijalankan berdasarkan prinsip syariah.

Selain BMT juga terdapat lembaga lain yaitu BTM. BTM atau *Baitul Tamwil Muhammadiyah* yang juga menjalankan operasionalnya berdasarkan prinsip syariah. Perbedaan diantara keduanya yaitu pada sistem pengelolaan dana zakat, infaq dan shodaqoh. Pada lembaga BMT dana zakat, infaq dan shodaqoh bisa dikelola dan disalurkan kepada yang membutuhkan tanpa harus disalurkan ke Badan Amil Zakat. Namun pada lembaga BTM dana zakat, infaq dan shodaqoh harus disalurkan ke Badan Amil Zakat terlebih dahulu kemudian akan disalurkan kepada yang membutuhkan, sehingga lembaga BTM tidak mengelola dana tersebut.²

Seperti halnya pada Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah *Baitul Tamwil Muhammadiyah* (KSPPS BTM) Surya Madinah Tulungagung. Koperasi ini dinaungi dan didukung oleh Yayasan Baitul Maal Muhammadiyah yang

² Muhammad Shollahuddin, "*Lembaga Keuangan dan Ekonomi Islam*", (Yogyakarta:Penerbit Ombak,2014), hal. 144.

didirikan pada tanggal 1 April 2002 dan dikukuhkan sebagai Koperasi Syariah dan UKM Kabupaten Tulungagung atas nama Menteri Negara Urusan Koperasi dan UKM dengan akta pendirian BH Nomor 188.2/41/BH/424.75/2002 tanggal 23 September 2002. BTM Surya Madinah beralamatkan di Jalan KH. Wakhid Hasyim No.48 yang bertujuan membina dan mengembangkan usaha kecil atau sektor formal. Sekaligus meningkatkan kualitas kehidupan umat, beroperasi berdasarkan ketentuan syariah (pola bagi hasil) dengan mengacu pada prinsip-prinsip manajemen perbankan syariah serta menjalin kerjasama dengan instansi atau organisasi terkait (Depkop PKM, PT.Jamsostek, YBMM, LAZIZ).³

Beberapa kegiatan usaha lembaga keuangan syariah adalah menghimpun dana, penyalur dana dan menyediakan jasa keuangan. Kegiatan usaha menghimpun dana merupakan dana yang dipercayakan oleh anggota, calon anggota, koperasi lain, dan atau anggotanya kepada koperasi dalam bentuk simpanan dan tabungan. Penghimpunan dana oleh BMT diperoleh melalui simpanan, yaitu dana yang dipercayakan oleh nasabah kepada BMT untuk disalurkan ke sektor produktif dalam bentuk pembiayaan. Prinsip simpanan di BMT menganut asas *wadiah* dan *mudarabah*.

Prinsip *wadiah* berarti “titipan”. Simpanan *wadiah* merupakan akad penitipan barang atau uang pada BMT. BMT mempunyai kewajiban menjaga dan merawat barang tersebut dengan baik serta mengembalikan saat penitip (*muwadi'*) menghendakinya. Prinsip *mudarabah* . *Mudarabah* merupakan akad

³ Buku Laporan Rapat Anggota Tahunan (RAT) BTM Surya Madinah Tulungagung Tahun 2017.

kerja sama modal dari pemilik dana (*shohibul maal*) dengan pengelola dana atau pengusaha (*mudharib*) atas dasar bagi hasil. Dalam hal ini, BMT berfungsi sebagai *mudharib* dan penyimpan dana sebagai *shohibul maal*.

BTM Surya Madinah Tulungagung sama halnya dengan lembaga keuangan syariah yang lain juga memberikan jasa simpan pinjam yang menerapkan pedoman dan pengelolaan yang sesuai dengan prinsip syariah. Dalam operasionalnya BTM Surya Madinah Tulungagung menghimpun dana dengan menggunakan simpanan wadiah yaitu simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat tertentu yang disepakati, tetapi tidak dapat ditarik dengan cek atau alat yang dapat dipersamakan dengan itu.⁴

BTM Surya Madinah Tulungagung mengalami perkembangan yang pesat mulai didirikannya pada tahun 2002 sampai sekarang, hal ini dapat dilihat dari banyaknya kantor cabang dan kantor kas. Dengan bertambahnya kantor cabang dan kantor kas, para pengelolapun juga bertambah.

Berikut daftar alamat kantor cabang dan kantor kas serta jumlah pengelola dari tahun 2013-2017 pada BTM Surya Madinah Tulungagung ditunjukkan dengan tabel sebagai berikut⁵ :

⁴ Any Widayastari, "Akad Wadiah dan Mudharabah dalam Penghimpunan Dana Pihak Ketiga Bank Syariah", Jurnal Ekonomi dan Hukum Islam, Vol. 3, No.1, 2013. hal. 8.

⁵ Buku Laporan Rapat Anggota Tahunan (RAT) BTM Surya Madinah Tulungagung Tahun 2017.

Tabel 1.1
Alamat kantor cabang dan kantor kas BTM Surya Madinah
Tulungagung

No.	Kantor Cabang	Kantor Kas
1.	Ngantru	Pucung Lor
2.	Pakel	Gondang
3.	Rejotangan	Pagerwojo
		Pucanglaban
		Tanggunggunung

Sumber :

BTM Surya Madinah Tulungagung

Tabel 1.2
Jumlah Pengelola BTM Surya Madinah Tulungagung
Tahun 2013-2017

Tahun	Jumlah Pengelola
2013	29
2014	32
2015	32
2016	35
2017	38

Sumber : BTM Surya Madinah Tulungagung

Faktor pendukung dari berkembangnya BTM Surya Madinah Tulungagung adalah dari sumber daya manusia. Hal yang esensial dari

manajemen sumber daya manusia adalah pengelolaan dan pendayagunaan secara penuh dan berkesinambungan terhadap sumber daya manusia yang ada sehingga mereka dapat bekerja secara optimal, efektif, dan produktif dalam mencapai tujuan organisasi atau perusahaan.⁶ Adanya kinerja yang baik, hal ini dapat berpengaruh terhadap berkembangnya BTM Surya Madinah. Berikut bukti bertambahnya anggota ditunjukkan dengan tabel sebagai berikut :

Tabel 1.3
Jumlah seluruh anggota BTM Surya Madinah Tulungagung
Tahun 2013-2017

Tahun	Jumlah Anggota
2013	6.234
2014	7.068
2015	7.479
2016	7.889
2017	8.279

Sumber : BTM Surya Madinah Tulungagung

Dengan memiliki sumber daya manusia yang baik, hal ini berpengaruh terhadap pelayanan yang diberikan karyawan kepada anggota, dalam melayani anggota hal-hal yang perlu diperhatikan adalah kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan. Puas artinya anggota atau nasabah merasa semua keinginan dan kebutuhannya dapat dilakukan secara tepat waktu.⁷ Dari segi pelayanan yang menjadi keunggulan BTM Surya Madinah Tulungagung, yaitu

⁶ Burhanuddin Yusuf, *Manajemen Sumber Daya Manusia di Lembaga Keuangan Syariah*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2015), hal.25.

⁷ Kasmir, “*Manajemen Perbankan, Ed. Rev-12*”, (Jakarta: Rajawali Pers, 2014), hal. 257.

dengan mengutamakan pelayanan yang optimal mulai dari memberikan jasa pelayanan dimana anggota tidak perlu datang ke BTM Surya Madinah Tulungagung ketika akan menabung dan mengambil simpanan, dikarenakan ada bagian pengelola yang khusus melayani hal tersebut. Kemudian BTM Surya Madinah Tulungagung juga melayani semua segmen baik muslim maupun non muslim. Selain itu, BTM Surya Madinah Tulungagung juga memberikan pelayanan bebas administrasi dan bagi anggota yang mempunyai simpanan diatas Rp.1.000.000,00 diberikan fasilitas ZIS (Zakat, Infaq, Sedekah). Dengan begitu anggota akan lebih nyaman dan tidak perlu kuatir untuk mengeluarkan zakat karena telah disediakan fasilitas tersebut.

Pada BTM Surya Madinah Tulungagung, selain mengoptimalkan dari segi pelayanan, faktor lokasi yang strategis dari arah Utara (Pucung, Ngantru), Selatan (Pakel, Tanggunggunung), Barat (Gondang,Pagerwojo), Timur (Rejotangan, Pucanglaban), area Tengah (Kantor Pusat) membuat para anggota mudah melakukan transaksi baik menabung atau menarik simpanan. Dengan mempunyai banyak kantor cabang dan kantor kas yang meliputi di area kota maupun di desa, membuat BTM Surya Madinah dikenal oleh banyak masyarakat. Terlebih lokasi yang berada di desa dapat menarik banyak calon anggota yang ingin menabung dan melakukan transaksi lain.

Selain itu adanya reputasi perusahaan menjadi salah satu pegangan bagi banyak orang dalam mengambil berbagai macam keputusan penting. Reputasi yang buruk melahirkan dampak negatif bagi operasi bisnis perusahaan dan juga

melemahkan kemampuan perusahaan untuk bersaing.⁸ BTM Surya Madinah Tulungagung mempunyai reputasi yang menunjukkan kemampuan likuiditas yang bagus dimana tidak ada waktu penundaan apabila ada anggota yang ingin mengambil simpanan. Kecuali untuk penarikan diatas Rp.20.000,000,00 harus memberikan konfirmasi sehari sebelumnya. Beberapa penghargaan juga diperoleh, salah satunya pada tahun 2014 mendapat penghargaan sebagai koperasi berkinerja yang baik dari Dinas Koperasi dan UMKM Provinsi Jawa Timur. BTM Surya Madinah tetap eksis mulai didirikannya dari tahun 2002, hal ini terbukti dari Lokasi yang cukup strategis dan mempunyai banyak kantor cabang dan kantor kas di wilayah kota maupun didesa hal tersebut membuat BTM Surya Madinah Tulungagung mempunyai banyak anggota sampai sekarang.

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas, maka peneliti akan menguji apakah teori tersebut berlaku dilingkup kerja BTM Surya Madinah. Peneliti akan melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Pelayanan, Lokasi dan Reputasi Terhadap Keputusan Menjadi Anggota di Baitul Tamwil Muhammadiyah Surya Madinah Tulungagung”. Alasan peneliti tertarik mengambil studi kasus di BTM Surya Madinah Tulungagung dikarenakan jumlah anggota yang terus meningkat dari tahun-ke tahun sejak didirikannya 2002 sampai sekarang. Serta kantor cabang yang jumlahnya banyak meskipun

⁸ Siswanto Sutojo, “*Membangun Ctra Perusahaan*”, (Jakarta: PT. Dinar Mulya Pustaka, 2004), hal. 2.

banyak pesaing dari lembaga lain seperti *Batul Maal wa Tamwil* (BMT) di Tulungagung.

B. Identifikasi Masalah dan Pembatasan Masalah

1. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas penelitian ini membahas tentang sejauh mana pengaruh pelayanan, lokasi dan reputasi terhadap keputusan menjadi anggota di BTM Surya Madinah Tulungagung.

Adapun identifikasi masalah dalam penelitian ini sebagai berikut :

- a. Pelayanan yang diberikan kepada semua anggota maupun non anggota. Hal tersebut akan berpengaruh pada pemilihan keputusan menjadi anggota di BTM Surya Madinah Tulungagung.
- b. Lokasi yang disediakan kepada semua anggota dengan beberapa kantor cabang. Hal tersebut dapat berpengaruh pada pemilihan keputusan menjadi anggota di BTM Surya Madinah Tulungagung.
- c. Reputasi yang menjadi ukuran dari kepuasan anggota tetap setia pada lembaga. Hal tersebut juga akan berpengaruh pada pemilihan keputusan menjadi anggota di BTM Surya Madinah Tulungagung.
- d. Dengan adanya pelayanan yang diberikan oleh BTM Surya Madinah Tulungagung, lokasi yang mudah dijangkau anggota dan reputasi yang baik secara tidak langsung meningkatkan jumlah anggota di BTM Surya Madinah Tulungagung.

2. Pembatasan Masalah

Agar penelitian ini mengarah pada pembahasan yang diharapkan dan tidak menyimpang dari judul dan tujuan penelitian, maka penelitian dibatasi ruang lingkupnya. Adapun pembatasan penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Penelitian ini hanya dibatasi pada pelayanan. Lokasi, dan reputasi yang mempengaruhi dalam keputusan menjadi anggota di BTM Surya Madinah Tulungagung.
- b. Pengumpulan data yang akan dilakukan dalam penelitian hanya dapat digeneralisasikan sesuai dengan data yang di dapat peneliti pada bulan tersebut.

C. Rumusan Masalah

Untuk dapat mengarahkan dan memudahkan dalam penelitian yang terfokus dan sistematis, peneliti mencoba merumuskan masalah-masalah yang akan dibahas dalam proposal penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah pelayanan berpengaruh terhadap keputusan menjadi anggota di BTM Surya Madinah Tulungagung?
2. Apakah lokasi berpengaruh terhadap keputusan menjadi anggota di BTM Surya Madinah Tulungagung?
3. Apakah reputasi berpengaruh terhadap keputusan menjadi anggota di BTM Surya Madinah Tulungagung?

4. Apakah pelayanan, lokasi, dan reputasi secara bersama berpengaruh terhadap keputusan menjadi anggota di BTM Surya Madinah Tulungagung?

D. Tujuan Penelitian

1. Untuk menguji pengaruh pelayanan terhadap keputusan menjadi anggota di BTM Surya Madinah Tulungagung.
2. Untuk menguji pengaruh lokasi terhadap keputusan menjadi anggota di BTM Surya Madinah Tulungagung.
3. Untuk menguji pengaruh reputasi terhadap keputusan menjadi anggota di BTM Surya Madinah Tulungagung.
4. Untuk menguji pengaruh pelayanan, lokasi, dan reputasi terhadap keputusan menjadi anggota di BTM Surya Madinah Tulungagung.

E. Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang bersangkutan, baik manfaat secara teoritis maupun manfaat praktis.

1. Secara Teoritis

Dapat menambah pengetahuan di bidang keilmuan maupun pengembangan ilmiah bagi penulis maupun pembaca mengenai pengaruh pelayanan, lokasi, dan reputasi terhadap keputusan menjadi anggota di BTM Surya Madinah Tulungagung.

2. Secara Praktis

a. Bagi Baitul Tamwil Muhammadiyah (BTM)

Penelitian ini diharapkan agar BTM Surya Madinah mengetahui pengaruh pelayanan, lokasi dan reputasi terhadap keputusan menjadi anggota dan sebagai referensi bagi pengambilan keputusan untuk meningkatkan anggota.

b. Bagi Akademik

Penelitian ini diharapkan memberi kontribusi bagi akademisi sebagai kajian literatur atau sebagai bentuk sumbangsih kebendaharaan perpustakaan IAIN Tulungagung untuk menambah masukan bahan diskusi, memperluas pengetahuan, melengkapi penelitian terdahulu dan memberi sumbangan referensi bagi pengembangan ilmu Perbankan Syariah.

c. Bagi Peneliti Selanjutnya

Dapat digunakan sebagai bahan referensi bagi penelitian yang akan dilakukan selanjutnya dengan memberikan alternatif solusi lain yang belum termasuk dalam variabel penelitian ini.

F. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian

1. Ruang Lingkup

Ruang lingkup penelitian ini meliputi variabel-variabel yang diteliti, populasi atau subjek penelitian dan lokasi penelitian dengan penjabaran sebagai berikut :

a. Variabel-variabel yang diteliti

Dalam penelitian ini, penelitian menggunakan dua variabel yaitu variabel independen atau biasa disebut dengan variabel bebas dan variabel dependen atau biasa disebut dengan variabel terikat. Variabel bebas yaitu variabel yang mempengaruhi variabel lain sedangkan variabel terikat yaitu variabel yang dipengaruhi variabel lain. Berkaitan dengan hal ini, sesuai dengan judul penelitian yang diajukan, maka penulis menentukan variabel-variabel sebagai berikut :

1) Variabel bebas (variabel independen) diasumsikan dengan variabel X.

Peneliti menentukan bahwa pelayanan, lokasi dan reputasi adalah variabel X_1, X_2 , dan X_3 , karena faktor ini diduga dapat mempengaruhi keputusan menjadi anggota di Baitul Tamwil Muhammadiyah Surya Madinah Tulungagung.

2) Variabel terikat (variabel dependen) diasumsikan dengan variabel Y.

Dalam penelitian ini variabel terikatnya adalah keputusan menjadi anggota di Baitul Tamwil Muhammadiyah Surya Madinah Tulungagung.

b. Batasan Penelitian

Dalam penelitian ini penulis melakukan batasan penelitian hanya terfokus pada variabel X1,X2,X3 dan Y pada laporan jumlah anggota Tahunan Baitul Tamwil Muhammadiyah Surya Madinah Tulungagung tahun 2013-2017.

G. Penegasan Istilah

Untuk menghindari kesalahpahaman dalam menginterpretasikan istilah-istilah dalam penelitian ini serta memahami pokok-pokok uraian, maka penulis mengemukakan pengertian dari judul “ Pengaruh Pelayanan, Lokasi, dan Reputasi terhadap keputusan menjadi anggota di Baitul Tamwil Muhammadiyah Surya Madinah Tulungagung”, sebagai berikut :

1. Definisi Konseptual

a. Pelayanan (X1)

Pelayanan adalah aktivitas atau hasil yang dapat ditawarkan oleh sebuah lembaga kepada pihak lain yang biasanya tidak kasat mata, dan hasilnya tidak dapat dimiliki oleh pihak lain.

b. Lokasi (X2)

Lokasi dapat diartikan sebagai kantor pusat, yang digunakan sebagai tempat membuat perencanaan untuk berbagai kegiatan, melakukan pengendalian atau pengontrolan terhadap semua aktivitas bisnis, serta membuat laporan usaha kepada berbagai pihak.

c. Reputasi (X3)

Reputasi adalah sumber dari keunggulan persaingan. Untuk mempertahankan keunggulan relatif tersebut, memerlukan komitmen dari manajemen perusahaan terhadap reputasi perusahaan.

d. Keputusan Nasabah (Y)

Kebutuhan dan harapan nasabah akan mendasari pertimbangan nasabah dalam memilih produk tabungan. Nasabah tidak hanya mengharapkan dapat menyimpan uangnya, tetapi juga mengharapkan keamanan, bunga yang menarik, dan mendapatkan fasilitas lain.

2. Definisi Operasional

Dari penjelasan secara konseptual diatas maka dapat diketahui bahwa yang dimaksud dengan Pengaruh Pelayanan, Lokasi, dan Reputasi terhadap keputusan menjadi anggota di Baitul Tamwil Muhammadiyah Surya Madinah Tulungagung adalah sebuah penelitian untuk mengetahui bagaimana pengaruh pelayanan, lokasi, dan reputasi terhadap keputusan menjadi anggota di Baitul Tamwil Muhammadiyah Surya Madinah Tulungagung yang dilihat dari masing-masing variabelnya maupun diuji secara simultan antara semua variabel yang ada.

H. Sistematika Skripsi

BAB I : PENDAHULUAN

Terdiri dari : (a) latar belakang masalah, (b) identifikasi masalah dan pembatasan masalah, (c) rumusan masalah, (d) tujuan penelitian, (e) kegunaan penelitian, (f) ruang lingkup dan keterbatasan penelitian, (g) penegasan istilah, (h) sistematika skripsi.

BAB II : LANDASAN TEORI

Terdiri dari : (a) pelayanan, (b) lokasi, (c) reputasi, (d) keputusan pemilihan produk, (f) Baitul Maal Wa Tamwil (BMT), (g) kajian penelitian terdahulu, (h) kerangka berfikir.

BAB III : METODE PENELITIAN

Terdiri dari : (a) pendekatan dan jenis penelitian, (b) populasi, sampling dan sampel penelitian, (c) sumber data, variabel dan skala pengukurannya, (d) teknik pengumpulan data dan instrumen penelitian, (f) analisis penelitian.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Terdiri dari : (a) deskripsi data, (b) pengujian hipotesis.

BAB V : PEMBAHASAN

BAB VI : PENUTUP

Terdiri dari : (a) kesimpulan, dan (b) saran.