

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Perkembangan lembaga keuangan di Indonesia saat ini juga berkembang dengan pesat. Utamanya dalam lembaga keuangan syariah diawali dengan berdirinya Bank Muamalat Indonesia (BMI) pada tahun 1991 dan beroperasi secara efektif pada tahun 1992. Lembaga keuangan syariah di Indonesia terbagi menjadi dua yakni lembaga keuangan yang bersifat bank dan non bank. Lembaga keuangan syariah yang berbentuk bank yakni Bank Umum Syariah (BUS), Unit Usaha Syariah (USS) dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS). Sedangkan bentuk dari lembaga keuangan syariah non bank salah satunya yakni Koperasi Syariah.

Koperasi Syariah merupakan lembaga non bank yang berorientasi bisnis dengan kegiatan yang berupa menghimpun dana serta menyalurkan dana sebagai gerakan ekonomi rakyat yang berdasarkan atas asas kekeluargaan dengan tujuan untuk mensejahterakan para anggotanya. Koperasi syariah yang menggunakan prinsip syariah, tidak memberatkan siapapun yang terlibat dalam usaha tersebut.¹ Salah satu lembaga keuangan non bank di Blitar yang mengalami perkembangan yaitu Koperasi Syariah Podojoyo yang berdiri tanggal 1 Mei 2011 di Blitar. Beralamat di Jl. Mastrip No. 08 Togogan Srengat Blitar. Operasional dari Koperasi Syariah Podojoyo secara umum sama dengan lembaga keuangan bank lainnya yaitu

¹Burhanuddin, *Koperasi Syariah dan Pengaturannya di Indonesia*, (Malang, UIN MALIKI PRESS, 2013), Hlm. 132

menghimpun dana dari masyarakat (funding) dan menyalurkan dana kepada masyarakat (landing) dalam bentuk pembiayaan.

Dalam kurun waktu 4 tahun Koperasi Syariah Podojoyo menjalankan lembaga keuangan yang berprinsip syariah dan pada tabel di bawah ini jumlah kepercayaan masyarakat sekitar Blitar terhadap Koperasi Syariah yang tercantum menjadi anggota:

Tabel 1.1 Perkembangan Jumlah Anggota

Koperasi Syariah Podojoyo

Tahun	Jumlah Anggota
2014	373
2015	458
2016	560
2017	687

Sumber: Laporan RAT 2014-2017 Koperasi Syariah Podojoyo

Berdasarkan tabel di atas data jumlah anggota Koperasi Syariah Podojoyo mengalami peningkatan terus menerus dari tahun 2014 sampai tahun 2017. Data tersebut merupakan data seluruh anggota Koperasi Syariah Podojoyo sedangkan untuk anggota pada tahun 2018 november sebanyak 752.

Koperasi ini sudah berdiri selama 8 tahun namun ternyata masih ada masyarakat daerah Srengat yang belum mengetahui keberadaan Koperasi Syariah Podojoyo. Anggota dari Koperasi Syariah Podojoyo banyak yang berasal dari daerah Ponggok Blitar. Lembaga keuangan syariah harus dapat

merancang strategi pemasaran yang tepat dalam mencapai tujuan perusahaan, salah satunya yaitu menentukan lokasi untuk mendirikan tempat usaha, karena jika dari awal sudah salah dalam mengambil keputusan dapat mengakibatkan kegagalan sebelum bisnis dimulai. Memilih lokasi yang tepat untuk tempat usaha merupakan keputusan penting dalam mendirikan bisnis, karena dapat mempengaruhi minat dari masyarakat.

Pertimbangan-pertimbangan yang cermat dalam menentukan lokasi seperti akses yang mudah dilalui atau mudah dijangkau sarana transportasi umum, visibilitas lokasi yang dapat dilihat dengan jelas dari tepi jalan dan tempat parkir yang luas dan aman dapat menentukan keberhasilan suatu kegiatan usaha. Menurut Swastha Lokasi adalah tempat dimana suatu usaha atau aktivitas usaha dilakukan. Faktor penting dalam pengembangan suatu usaha adalah letak lokasi terhadap daerah perkotaan, cara pencapaian dan waktu tempuh lokasi ke tujuan. Faktor lokasi yang baik adalah relatif untuk setiap jenis usaha yang berbeda.² Faktor yang tidak kalah penting untuk mempengaruhi keputusan masyarakat pada suatu produk atau jasa yang ditawarkan oleh perusahaan yaitu peran dari *customer service*, oleh karena itu diperlukan peran *customer service* dalam suatu organisasi atau perusahaan untuk membantu organisasi dalam membentuk dan memelihara relasi yang saling menguntungkan antara bank dengan masyarakat khususnya nasabah.

Praktik *customer service* pada prinsipnya adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada nasabah, melalui pelayanan yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah.³

² Basu Swastha, *Azas-Azas Pemasaran*, (Yogyakarta: Liberty, 2002), hlm. 24

³ Kasmir, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2006), hlm. 216

Kegiatan yang dilakukan oleh *customer service* merupakan suatu kegiatan dan suatu usaha yang terus menerus dilakukan oleh sebuah perusahaan untuk dapat memantapkan kepercayaan dan mengembangkan itikad baik (*goodwill*) dan bertimbal balik antara perusahaan dengan nasabah. Tugas *customer service* tidak hanya memberikan pelayanan saja, melainkan juga sebagai pembina hubungan dengan masyarakat. *Customer service* yang peka, mampu memberikan pelayanan yang baik serta dapat memberikan penjelasan mengenai tujuan dan produk - produk yang ditawarkan perusahaan kepada nasabah atau masyarakat. Sebagai timbal balik sang *customer service* harus mengetahui mengenai apa yang diinginkan dan dibutuhkan oleh nasabah, karena setiap nasabah belum tentu sama keinginan dan kebutuhannya. Hal tersebut dilakukan demi tercapainya kebaikan bersama dan mendapatkan kunci sukses yaitu kepercayaan nasabah.

Keberhasilan sebuah usaha *customer service* akan dapat diketahui dari kepuasan pelanggan yang telah melakukan kerjasama dengan bank, dan ciri nasabah yang puas mudah sekali terlihat, yaitu mereka akan melakukan kerjasama lagi dengan bank tersebut. Hubungan yang baik dengan nasabah harus terus ditingkatkan agar mendapatkan kepercayaan dari nasabah. Upaya dalam mencari dan mempertahankan nasabah harus selalu dilakukan oleh koperasi agar mampu bersaing dengan kompetitornya. Koperasi Syariah Podojoyo selalu berusaha untuk menarik minat masyarakat dalam menabung maupun untuk melakukan pembiayaan serta berusaha untuk mempertahankan nasabahnya. Dalam rangka meningkatkan dan mempertahankan para nasabahnya, *customer service* mempunyai peranan yang sangat penting.

Melalui peran *customer service* inilah Koperasi Syariah Podojoyo dapat mencapai tujuan yang diinginkan.

Berdasarkan latar belakang di atas maka peneliti tertarik untuk mengangkat suatu penelitian dengan judul **“Pengaruh Lokasi dan Peran *Customer Service* Terhadap Keputusan Masyarakat Menjadi Anggota Pada Koperasi Syariah Podojoyo Srengat Blitar”**

B. Identifikasi Masalah dan Batasan Penelitian

Berdasarkan latar belakang di atas penelitian ini, maka penulis mengidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Faktor lokasi berpengaruh signifikan terhadap keputusan masyarakat menjadi anggota pada Koperasi Syariah Podojoyo Srengat Blitar.
2. Faktor promosi berpengaruh signifikan terhadap keputusan masyarakat menjadi anggota pada Koperasi Syariah Podojoyo Srengat Blitar.
3. Faktor produk berpengaruh signifikan terhadap keputusan masyarakat menjadi anggota pada Koperasi Syariah Podojoyo Srengat Blitar.
4. Faktor peran *customer service* berpengaruh signifikan terhadap keputusan masyarakat menjadi anggota pada Koperasi Syariah Podojoyo Srengat Blitar.
5. Faktor motivasi berpengaruh signifikan terhadap keputusan masyarakat menjadi anggota pada Koperasi Syariah Podojoyo Srengat Blitar.
6. Faktor bagi hasil berpengaruh signifikan terhadap keputusan masyarakat menjadi anggota pada Koperasi Syariah Podojoyo Srengat Blitar.

7. Faktor lokasi dan peran *customer service* secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap keputusan masyarakat menjadi anggota pada Koperasi Syariah Podojoyo Srengat Blitar.

Sedangkan ruang lingkup penelitian ini dibatasi masalah yang akan diteliti dan lokasi penelitian sehingga tidak menyimpang dari tujuan yang dikehendaki. Penelitian yang akan diteliti dalam penelitian ini yaitu lokasi dan peran *customer service* sebagai variabel independen dan keputusan masyarakat untuk menjadi anggota Koperasi Syariah Podojoyo Srengat Blitar sebagai variabel dependen. Adapun lokasi penelitian dalam penelitian ini adalah Koperasi Syariah Podojoyo Srengat Blitar.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan indentifikasi masalah di atas maka penulis mengambil suatu rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah lokasi berpengaruh signifikan terhadap keputusan masyarakat menjadi anggota pada Koperasi Syariah Podojoyo Srengat Blitar?
2. Apakah peran *customer service* berpengaruh signifikan terhadap keputusan masyarakat menjadi anggota pada Koperasi Syariah Podojoyo Srengat Blitar?
3. Apakah lokasi dan peran *customer service* secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap keputusan masyarakat menjadi anggota pada Koperasi Syariah Podojoyo Srengat Blitar?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, adapun tujuan yang dicapai peneliti antara lain:

1. Untuk mengetahui pengaruh lokasi terhadap keputusan masyarakat menjadi anggota pada Koperasi Syariah Podojoyo Srengat Blitar.
2. Untuk mengetahui pengaruh peran *customer service* terhadap keputusan masyarakat menjadi anggota pada Koperasi Syariah Podojoyo Srengat Blitar.
3. Untuk mengetahui pengaruh lokasi dan peran *customer service* secara bersama-sama terhadap keputusan masyarakat menjadi anggota pada Koperasi Syariah Podojoyo Srengat Blitar.

E. Kegunaan Penelitian

Dari penelitian yang dilaksanakan ini, maka diharapkan bahwa hasil dari penelitian ini dapat berguna:

1. Kegunaan Teoritis

Penelitian ini diharapkan bisa menambah pengetahuan terutama dalam bidang ilmu ekonomi khususnya mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan masyarakat menjadi anggota Koperasi Syariah Podojoyo Srengat Blitar.

2. Kegunaan Praktis

a. Bagi Koperasi Syariah Podojoyo Srengat Blitar

Diharapkan penelitian ini berguna untuk mengetahui bahwa lokasi dan peran *customer service* yang dilakukan mempengaruhi keputusan masyarakat menjadi anggota Koperasi Syariah Podojoyo Srengat Blitar sehingga dapat menjadi bahan pertimbangan atau masukan dalam meningkatkan pelayanan *customer service* ke nasabah.

b. Bagi akademik

Hasil penelitian ini dapat menambah kepustakaan IAIN Tulungagung untuk dijadikan referensi bagi mahasiswa khususnya jurusan perbankan syariah.

c. Bagi peneliti yang akan datang

Diharapkan bisa menjadi bahan tambahan informasi dan sebagai referensi bagi penelitian selanjutnya di bidang lembaga keuangan syariah terutama yang berkaitan dengan permasalahan diatas.

F. Penegasan Istilah

Dalam penelitian ini penegasan istilah terdiri dari dua, yaitu definisi konseptual dan definisi operasional yang diangkat oleh peneliti dengan tujuan untuk menghindari penafsiran yang tidak diharapkan, yaitu:

1. Secara Konseptual

a. Lokasi

Lokasi tempat dimana suatu usaha atau aktivitas usaha dilakukan. Faktor penting dalam pengembangan suatu usaha adalah letak lokasi terhadap daerah perkotaan, cara pencapaian dan waktu tempuh lokasi ke tujuan. Faktor lokasi yang baik adalah relatif untuk setiap jenis usaha yang berbeda.

b. *Customer Service*

Setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada nasabah, melalui pelayanan yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah.

c. Keputusan

Sesuatu hal yang diputuskan konsumen untuk memutuskan pilihan atas tindakan pembelian barang atau jasa.

d. Masyarakat

Pihak yang menggunakan jasa bank.

2. Secara Operasional

Secara operasional dimaksud untuk memberikan penjelasan mengenai peneliti yang disesuaikan dengan judul yang diteliti yaitu “Pengaruh Lokasi dan Peran *Customer Service* Terhadap Keputusan Masyarakat Menjadi Anggota Pada Koperasi Syariah Podojoyo Srengat Blitar”.

G. Sistematika Penulisan Skripsi

Dalam mengarahkan penulisan skripsi ini untuk lebih mudah pemahaman, maka penulis membuat sistematika penulisan sesuai buku pedoman skripsi. Sistematika penulisan ini berisi tentang isi kelesuruhan penulisan yang terdiri dari bagian awal, bagian utama, dan bagian akhir penelitian.

Bagian awal berisi tentang halaman sampul depan, halaman sampul dalam, halaman persetujuan pembimbing, halaman pengesahan penguji, halaman motto, halaman persembahan, kata pengantar, daftar isi, daftar tabel, daftar gambar, daftar lampiran, abstrak.

Bagian utama terdiri dari enam bab yang masing-masing bab menjelaskan hal-hal tersendiri, yaitu:

Bab I Pendahuluan, pada bab ini berisi pendahuluan yang menjelaskan latar belakang penelitian, bertujuan untuk mengungkapkan masalah yang akan dikaji sesuai dengan objek penelitian. Dalam bab ini terdiri dari

beberapa sub bab pendahuluan, yaitu: a) latar belakang penelitian, b) identifikasi masalah dan batasan penelitian, c) rumusan masalah, d) tujuan penelitian, e) kegunaan penelitian, f) penegasan istilah, g) sistematika penulisan skripsi.

Bab II Landasan Teori, pada bab ini berisi mengenai landasan teori. Landasan teori ini digunakan sebagai pijakan penelitian untuk menganalisis data hasil penelitian. Dalam bab landasan teori ini berisi beberapa sub bab, yaitu sub bab berikut: a) kajian teori yang membahas tentang pengaruh lokasi dan peran *customer service* terhadap keputusan masyarakat menjadi anggota pada Koperasi Syariah Podojoyo Srengat Blitar , b) hasil-hasil penelitian terdahulu, c) kerangka konseptual, d) hipotesis penelitian.

Bab III: Metode Penelitian, pada bab tiga membahas tentang metode penelitian, yang menjelaskan mengenai cara memperoleh data, menganalisis data, dan menguji data. Dalam bab metode penelitian ini terdiri dari beberapa sub bab diantaranya: a) pendekatan dan jenis penelitian, b) populasi, sampel penelitian, dan teknik sampling, c) sumber data, variabel dan skala pengukuran, d) teknik pengumpulan data dan instrumen penelitian, e) teknik analisis data.

Bab IV: Hasil Penelitian, Pada bab empat berisi bab hasil penelitian. Bab ini menguraikan secara detail diskripsi objek, diskripsi data, dan diskripsi hasil penelitian. Pada a) diskripsi objek penelitian akan dijelaskan mengenai sejarah, visi misi, dan penilaian Koperasi Syariah Podojoyo Srengat Blitar b) diskripsi data akan dijelaskan tentang pengaruh lokasi dan peran *customer service* terhadap keputusan masyarakat menjadi anggota di Koperasi Syariah

Podojoyo Srengat Blitar, c) diskripsi hasil penelitian akan dijelaskan hasil dari uji normalitas data, asumsi klasik, hasil uji regresi linier, berganda, uji hipotesis, dan uji koefisien determinan.

Bab V: Pembahasan, Pada bab lima berisi bab pembahasan hasil penelitian. Pada bab ini membahas mengenai rumusan masalah yang ada terdiri dari beberapa sub diantaranya: a) pengaruh yang signifikan lokasi terhadap keputusan masyarakat menjadi anggota di Koperasi Syariah Podojoyo Srengat Blitar, b) pengaruh yang signifikan *customer service* terhadap keputusan masyarakat menjadi anggota di Koperasi Syariah Podojoyo Srengat Blitar, c) pengaruh yang signifikan lokasi dan *customer service* terhadap keputusan masyarakat menjadi anggota di Koperasi Syariah Podojoyo Srengat Blitar.

Bab VI: Penutup, Pada bab enam ini penutup yang berisikan tentang: a) kesimpulan penelitian yang dilakukan berdasarkan analisis data dari hasil temuan dan b) saran yang ditujukan kepada pihak yang berkepentingan terhadap adanya penelitian ini, baik kepada pihak bank maupun pihak lain yang ingin mengembangkan atau mengadakan penelitian lanjutan.

Pada bagian akhir yang berisikan tentang daftar rujukan, lampiran-lampiran yang dilampirkan, surat pernyataan keaslian skripsi, dan daftar riwayat hidup peneliti.