

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Lembaga keuangan berperan sangat besar dalam pengembangan dan pertumbuhan masyarakat industri modern. Produksi skala yang besar dengan suatu kebutuhan investasi yang membutuhkan modal yang besar tidak mungkin dipenuhi tanpa bantuan lembaga keuangan. Lembaga keuangan adalah tumpuan bagi para pengusaha untuk mendapatkan tambahan modalnya melalui suatu mekanisme kredit dan menjadi tumpuan investasi melalui mekanisme saving. Sehingga lembaga keuangan telah memainkan peran yang sangat besar dalam mendistribusikan sumber-sumber daya ekonomi dikalangan masyarakat, meskipun tidak sepenuhnya dapat mewakili kepentingan masyarakat luas.¹

Perkembangan perekonomian nasional yang dihadapi dunia usaha termasuk koperasi dan usaha kecil menengah saat ini sangatlah cepat dan dinamis. Hal tersebut mendorong sejumlah kelompok masyarakat mendirikan sebuah lembaga keuangan alternatif yang berbasis mikro, walaupun mikro lembaga keuangan ini mampu menghidupkan kembali sendi-sendi ekonomi keuangan perseorangan maupun kelompok. Lembaga Keuangan Mikro selanjutnya di singkat LKM merupakan lembaga keuangan khusus didirikan untuk memberikan jasa pengembangan usaha

¹ Burhanuddin, "*Koperasi Syariah dan Pengaturannya di Indonesia*", (Malang : UIN-Maliki Press, 2013), hal. 1.

serta pemberdayaan masyarakat, baik melalui pinjaman maupun pembiayaan dalam usaha skala mikro kepada anggota maupun masyarakat, pengelola simpanan, serta pemberian jasa konsultasi pengembangan usaha yang tidak semata-mata mencari keuntungan.²

Salah satu dari LKM yaitu *Baitul Maal wat Tanwil* (BMT) adalah lembaga keuangan nonbank yang beroperasi berdasarkan prinsip syariah dengan prinsip bagi hasil, didirikan oleh dan untuk masyarakat disuatu tempat atau daerah. Pada dasarnya *Baitut Maal wa Tanwil* (BMT) dan *Baitut Tamwil Muhammadiyah* (BTM) sama, dasar operasionalnya sama yang membedakan dari keduanya hanya pada penamaannya saja. Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 Pasal 26 tentang perbankan menyebutkan bahwa segala kegiatan dalam bentuk penghimpunan dana masyarakat dalam bentuk tabungan dan menyalurkan dalam bentuk kredit harus berbentuk bank. Maka munculah beberapa LPSM (Lembaga Pengembangan Swadaya Masyarakat) yang memayungi KSM BMT. LPSM tersebut antara lain: P3UK sebagai penggagas awal, PINBUK dan FES dompet dhuafa republika.³

Di Tulungagung terdapat Baitut Tamwil Muhammadiyah Surya Madinah Tulungagung dan Baitul Maal wat Tanwil Istiqomah Tulungagung yang mana sebagai lembaga keuangan mikro syariah yang bisa dikatakan cukup baik. Baitut Tamwil Muhammadiyah Surya Madinah Tulungagung dan Baitul Maal wat Tanwil Istiqomah Tulungagung

² Ibid., hal. 2.

³ Btm surya madinah781.com/2013/09koperasi-syariah-btm-surya-madinah.html diakses 09 Oktober 2018

termasuk lembaga keuangan mikro syariah, yang didalamnya ada organisasi dimana dalam sebuah organisasi pasti ada pemimpinnya dan bagaimana pemimpin itu melakukan peran sebagai pemimpin, dengan sifat kepemimpinannya yang baik dan hal tersebut berpengaruh terhadap kinerja pengelola dan loyalitas pengelola dalam meningkatkan produktifitas para pengelolanya.

Seperti fungsi BMT pada umumnya yaitu sebagai penghimpun dan penyalur dana. Melalui salah satu produk simpanannya yaitu produk Mudharabah Berjangka. Secara syariah prinsip ini didasarkan pada kaidah al-mudharabah, dalam hal ini pihak koperasi akan bertindak sebagai mitra antara orang yang memiliki kelebihan dana dan orang yang kekurangan dana, dengan koperasi akan bertindak sebagai pengelola dana (mudharib), sementara penabung akan bertindak sebagai pemilik dana (shahibul maal). Antara keduanya diadakan akad mudharabah, yang menyatakan pembagian keuntungan masing-masing pihak yang terkait.

Tabel 1.1
Jumlah anggota Simpanan Mudharabah Berjangka pada BTM Surya Madinah Tulungagung dan BMT Istiqomah Tulungagung

Tahun	Jumlah Anggota BTM Surya Madinah Tulungagung	Jumlah Anggota BMT Istiqomah Tulungagung
2016	237	189
2017	259	215
2018	285	260

Sumber: Data BTM Surya Madinah Tulungagung 2018 dan BMT Istiqomah Tulungagung 2018

Data tabel 1.1 diatas merupakan jumlah anggota yang ada di BTM Surya Madinah Tulungagung dimana dalam tiga tahun terakhir ini mengalami peningkatan jumlah anggotanya. Pada tahun 2016 jumlah anggota simpanan mudharabah berjangka berjumlah 237 anggota, selanjutnya pada tahun 2017 meningkat menjadi 259 anggota. Terakhir pada tahun 2018 jumlah anggota simpanan mudharabah berjangka juga mengalami kenaikan sejumlah 285 anggota. Jumlah anggota tersebut merupakan anggota yang masih aktif sampai saat ini. Dengan kenaikan jumlah anggota pada setiap tahunnya, membuktikan bahwa produk simpanan mudharabah berjangka juga diminati oleh masyarakat, karena bagi hasil yang diperoleh anggota berkisar 0,65 % hingga 0,85 %.

Selain itu, tabel 1.1 juga menggambarkan jumlah anggota yang ada di BMT Istiqomah Tulungagung dimana dalam tiga tahun terakhir ini perkembangannya kenaikan secara terus menerus. Dilihat dari tahun 2016 anggotanya berjumlah 189, dan pada tahun 2017 naik menjadi 215 anggota. Sementara pada tahun 2018 mengalami kenaikan yang berjumlah 260 anggota. Dengan kenaikan anggota di tahun 2018 yang dilihat pada tahun 2017 mengalami kenaikan membuktikan bahwa minat masyarakat mengenai simpanan mudharabah berjangka mulai membaik. Hanya saja dari BMT Istiqomah Tulungagung harus memikirkan kembali cara atau konsep agar minat masyarakat dalam hal simpanan mudharabah berjangka terus diminati hingga naik untuk disetiap tahunnya.

Tabel 1.2
Jumlah pengelola pada BTM Surya Madinah Tulungagung dan BMT Istiqomah Tulungagung

Tahun	Jumlah pengelola pada BTM Surya Madinah Tulungagung	Jumlah pengelola pada BMT Istiqomah Tulungagung
2016	32	19
2017	34	20
2018	37	22

Sumber : Data BTM Surya Madinah Tulungagung 2018 dan BMT Istiqomah Tulungagung 2018

Dari tabel 1.2 diatas dapat dilihat bahwa jumlah pengelola pada BTM Surya Madinah Tulungagung tahun 2016 sebanyak 32 orang. Jumlah tersebut bertambah pada tahun 2017 yaitu sebanyak 34 orang dan pada tahun 2018 bertambah lagi sebanyak 37 orang. Sedangkan pada BMT Istiqomah Tulungagung jumlah pengelola pada tahun 2016 sebanyak 19 orang. Jumlah tersebut bertambah pada tahun 2017 yaitu sebanyak 20 orang dan pada tahun 2018 bertambah lagi sebanyak 22 orang. Dapat dilihat bahwa dari tahun ke tahun jumlah pengelola pada dua lembaga tersebut mengalami peningkatan. Tetapi jika dibandingkan jumlah pengelola pada BTM Surya Madinah lebih banyak dari pada BMT Istiqomah.

Koperasi sebagai unit usaha sudah selayaknya memperhatikan pada kepuasan anggota pelayanan yang baik agar masyarakat banyak yang berminat terhadap koperasi tersebut. Secara spesifik pentingnya peningkatan kualitas pelayanan adalah menciptakan kepuasan pelanggan sebagai fokus utamanya. Dengan demikian persoalan kualitas jasa dan kepuasan konsumen kini menjadi hal yang sangat penting bagi perusahaan yang bergerak di

bidang jasa. Oleh Karena itu setiap kegiatan usaha perlu membangun sistem manajemen kualitas jasa, mengidentifikasi kesenjangan yang mungkin terjadi serta pengaruhnya bagi kepuasan konsumen.

Kepuasan nasabah sangat bernilai bagi perusahaan, sehingga tidak heran selalu ada slogan bahwa pelanggan adalah raja yang perlu dilayani dengan sebaik-baiknya, kepuasan pelanggan merupakan penilaian dari pelanggan atas penggunaan barang ataupun jasa dibandingkan dengan harapan sebelum penggunaannya. Pada BTM Surya Madinah Tulungagung maupun BMT Istiqomah Tulungagung kepuasan anggota dalam hal pelayanan sangat diperhatikan. Karena minat nasabah terhadap suatu lembaga juga sangat dipengaruhi oleh adanya kualitas pelayanan. Dalam hal ini para pengelola dalam melayani anggotanya diwajibkan untuk ramah tamah dan lebih *care* (peduli) karena pada dasarnya hubungan antara pengelola dan anggota adalah mitra. dalam hal penarikan uang, pihak koperasi akan mengusahakan bisa lebih cepat atau dalam hal lain langsung pencairan asal dana yang ditarik tidak lebih dari Rp 100.000.000,-.

Selain kualitas pelayanan, kualitas produk juga sangat mempengaruhi minat para anggota. Kualitas produk merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi minat anggota. Kualitas produk ditentukan oleh sekumpulan kegunaan dan fungsinya, termasuk kinerja/ performance, daya tahan, kesesuaian dengan spesifikasi, estetika produk, dan juga kesan produk. Produk dengan kualitas yang bagus dan terpercaya akan senantiasa tertanam di benak konsumen, karena konsumen bersedia membayar sejumlah uang

untuk membeli produk tersebut. Meskipun mempunyai kualitas produk yang baik, hal tersebut belum tentu membuat konsumen puas.

Dalam BTM Surya Madinah Tulungagung minat masyarakat dalam pengambilan produk khususnya simpanan sangat baik. Karena para anggota yang memilih produk simpanan tidak dikenakan biaya administrasi. Mengenai bagi hasil pada simpanan mudharabah berjangka di BTM Surya Madinah Tulungagung ini dinilai juga cukup besar yaitu antara 0,65% hingga 0,85%.

Pada BMT istiqomah Tulungagung minat masyarakat dalam simpanan juga lumayan baik. Sama halnya dengan BTM Surya Madinah Tulungagung, pada koperasi ini juga tidak ada yang namanya biaya administrasi. Hanya saja mengenai pembagian hasilnya berbeda yaitu sebesar 0,33%.

Dengan beberapa teori dan penjelasan diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dan mengujinya dengan judul “Pengaruh Budaya, Sikap, Motif Pelayanan Dan Produk Pada Minat Menabung Anggota Dalam Memilih Simpanan Mudharabah Berjangka Di Baitut Tamwil Muhammadiyah Surya Madinah Tulungagung Dan Baitul Maal Wa Tanwil Istiqomah Tulungagung”.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang dikemukakan diatas, maka identifikasi masalahnya sebagai berikut:

1. Banyaknya pengelola yang datang terlambat dan kurang disiplin saat jam kerja masih berlangsung.
2. Perbedaan minat masyarakat akan simpanan mudharabah berjangka dengan jenis simpanan yang lain.
3. Pelayanan yang masih dianggap kurang oleh anggota.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah budaya, sikap, motif, pelayanan mempengaruhi minat menabung anggota dalam memilih simpanan mudharabah berjangka di Baitut Tanwil Muhammadiyah Surya Madinah Tulungagung dan Baitul Mall Wat Tanwil Istiqomah Tulungagung?
2. Apakah budaya, sikap, motif, produk mempengaruhi minat menabung anggota dalam memilih simpanan mudharabah berjangka di Baitut Tanwil Muhammadiyah Surya Madinah Tulungagung dan Baitul Mall Wat Tanwil Istiqomah Tulungagung?
3. Apakah budaya, sikap, motif, pelayanan dan produk secara bersama-sama mempengaruhi minat menabung anggota dalam memilih simpanan mudharabah berjangka di Baitut Tanwil Muhammadiyah

Surya Madinah Tulungagung dan Baitul Mall Wat Tamwil Istiqomah
Tulungagung?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Untuk menguji pengaruh budaya, sikap, motif pelayanan pada minat menabung anggota dalam memilih simpanan mudharabah berjangka di Baitut Tamwil Muhammadiyah Surya Madinah Tulungagung dan Baitul Maal wat Tanwil Istiqomah Tulungagung.
2. Untuk menguji pengaruh budaya, sikap, motif, produk pada minat menabung anggota dalam memilih simpanan mudharabah berjangka di Baitut Tamwil Muhammadiyah Surya Madinah Tulungagung dan Baitul Maal wat Tanwil Istiqomah Tulungagung.
3. Untuk menguji secara bersama-sama pengaruh budaya, sikap, motif pelayanan dan produk pada minat menabung anggota dalam memilih simpanan mudharabah berjangka di Baitut Tamwil Muhammadiyah Surya Madinah Tulungagung dan Baitul Maal wat Tanwil Istiqomah Tulungagung..

E. Batasan Masalah

Dengan berbagai batasan, dalam penelitian ini maka penulis membatasi ruang lingkup serta pembahasan agar tidak menyimpang dari

pokok pembahasan. Tujuan dari penelitian ini adalah membahas masalah yang ada didalam rumusan masalah dan supaya tidak keluar jalur dari pembahasan ini, maka di butuhkan batasan dalam penelitian. Batasan penelitian kami lakukan terbatas pada tiga variabel penelitian yaitu: (1) dua variabel bebas yaitu budaya, sikap, motif pelayanan, dan (2) satu variabel terikat yaitu minat menabung anggota melakukan simpanan.

F. Manfaat Penelitian

Dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi peneliti dan pihak terkait. Adapun manfaat penelitian ini sebagai berikut:

1. Kegunaan Teoritis

a. Bagi Akademik

Penelitian ini diharapkan bermanfaat untuk pengembangan keilmuan khususnya di bidang perbankan syariah, serta sebagai bahan referensi, dan sebagai kontribusi untuk pembendaharaan perpustakaan IAIN Tulungagung.

b. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman tentang lembaga keuangan syariah dan sebagai sumber informasi bagi peneliti yang akan datang dan dapat memberikan kontribusi keilmuan kepada semua aktifitas akademik dalam bidang perbankan syariah.

2. Kegunaan Praktis

Bagi pihak Baitul Tamwil Muhammadiyah Surya Madinah Tulungagung dan Baitul Maal wat Tanwil Istiqomah Tulungagung adalah penelitian ini diharapkan menjadi pertimbangan dalam menerapkan budaya, sikap, motif pelayanan dan produk dalam upaya meningkatkan minat anggota memilih produk simpanan maupun pembiayaan dimasa yang akan datang.

G. Penegasan Istilah

1. Definisi Konseptual

- a. Budaya adalah suatu cara hidup yang ada pada sekelompok manusia, yang berkembang dan kemudian diwariskan secara turun-temurun dari generasi ke generasi berikutnya.⁴
- b. Sikap adalah suatu pikiran, kecenderungan dan perasaan seseorang untuk mengenal aspek-aspek tertentu pada lingkungan yang seringkali bersifat permanen karena sulit diubah. Komponen yang dimaksud adalah pengetahuan yang selama ini diperoleh semasa hidup, dimana sangat mempengaruhi perilaku saat bertindak.⁵

⁴ Bilson Simamora, *Panduan Riset Perilaku Konsumen*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2008), hal. 43

⁵ Dr. Nugroho. J. Setiadi, *Perilaku Konsumen*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2013), hal. 143

- c. Motif adalah yang mencakup penggerak, keinginan, rangsangan, hasrat, pembangkit tenaga, alasan dan dorongan dalam diri manusia yang menyebabkan ia berbuat sesuatu.⁶
- d. Produk merupakan penggerak kepuasan pelanggan yang pertama dan kualitas produk ini adalah dimensi yang global.⁷
- e. Minat menabung adalah rasa suka (senang) dan tertarik pada suatu objek atau aktivitas tanpa ada yang menyuruh atau biasanya ada kecenderungan untuk mencari objek yang disenangi.⁸

2. Definisi Operasional

Kualitas pelayanan merupakan tingkat mutu dari suatu yang ditawarkan kepada pihak lain yaitu konsumen. Kualitas pelayanan harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan hal ini berarti citra kualitas yang baik bukanlah berdasarkan sudut pandang atau persepsi penyedia jasa melainkan berdasarkan sudut pandang atau persepsi pelanggan. Kualitas pelayanan sangat mempengaruhi minat nasabah untuk bergabung dalam suatu lembaga keuangan baik bank maupun non bank. Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan oleh nasabah sesuai dengan harapan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan, Sebaliknya apabila pelayanan yang diterima oleh nasabah tidak sesuai dengan

⁶ Drs. Sunaryo, *Psikologi*, (Jakarta:EGP, 2004), hal. 97

⁷Darmadi Duriyanto, *Brand Equity Ten Strategy Memimpin Pasar*, (Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama, 2004),hal. 38

⁸ Sofyan Assauri, *Bank Syariah: Dari teori ke Praktik*(Jakarta:Gema Insani, 2001),h.85.

harapan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan tidak baik dan tidak memuaskan.

Selain kualitas pelayanan, kualitas produk juga sangat mempengaruhi minat nasabah menabung. Kualitas produk merupakan pemahaman bahwa produk yang ditawarkan oleh penjual memperoleh nilai jual lebih yang tidak dimiliki oleh produk pesaing. Perusahaan mempunyai tugas untuk dapat memenuhi kebutuhan konsumennya dari setiap produk yang dihasilkannya. Produk yang dipasarkan haruslah produk yang mempunyai tingkat daya saing yang tinggi, sehingga saat dipasarkan.

H. Sistematika Penulisan

Didalam penulisan penelitian ini, terdiri dari enam bab. Masing-masing bab memiliki sub bab yang akan memberikan penjelasan secara terperinci, sistematis, dan berkesinambungan supaya dapat dipahami dengan baik. Berikut merupakan sistematika pembahasan dalam skripsi ini adalah:

Bagian awal : berisi tentang halaman sampul depan judul, halaman judul, halaman persetujuan, halaman pengesahan, halaman pernyataan keaslian tulisan, motto, persembahan, kata pengantar, daftar isi, daftar tabel, daftar gambar, daftar lampiran, dan abstrak.

BAB I : PENDAHULUAN

Dimaksud untuk memberikan gambaran secara singkat apa yang akan di bahas dalam skripsi. Pada bab ini berisi tentang Latar Belakang Masalah, Identifikasi Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Batasan Masalah, Manfaat Penelitian, Penegasan Istilah, dan Sistematika Penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Pada bab ini berisi tentang Landasan Teoritis, Penelitian Terdahulu, Kerangka Konseptual, dan Hipotesis Penelitian.

BAB III : METODE PENELITIAN

Pada bab ini berisi tentang Pendekatan dan Jenis Penelitian, Lokasi Penelitian, Kehadiran Peneliti, Data dan Sumber Data, Teknik Pengumpulan Data, Teknik Analisis Data, Pengecekan Keabsahan Temuan, dan Tahap-tahap Penelitian.

BAB IV : HASIL PENELITIAN

Merupakan hasil penelitian yang berisi tentang deskripsi karakteristik data pada masing-masing variabel yakni Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Minat Anggota Memilih Simpanan Mudharabah Berjangka di BTM Surya Madinah Tulungagung dan BMT Istiqomah Tulungagung. Dengan kata lain pada bab ini memuat tentang data-data yang kompleks, data-data yang dianggap penting digali dengan sebanyak-banyaknya, dan dilakukan secara mendalam.

BAB V : PEMBAHASAN

Pembahasan tentang hasil penelitian yang terkait dengan tema penelitian. Dengan artian pada bab ini dilakukan pembahasan dengan cara penganalisisan data dan dilakukan pengembangan gagasan yang didasarkan pada bab-bab sebelumnya.

BAB VI : PENUTUP

Pada bab ini berisi tentang Kesimpulan dan Saran atau Rekomendasi.

Bagian akhir : Terdiri dari Daftar Rujukan, Lampiran-lampiran, Surat Pernyataan Keaslian Skripsi, dan Daftar Riwayat Hidup.