

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Penelitian**

Segala hal yang berhubungan dengan kegiatan perekonomian di suatu Negara, selalu berkaitan dengan uang. Sebagaimana fungsi perbankan yaitu menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan dana kepada masyarakat. Dalam lingkup kecil atau mikro sebut saja BMT atau Koperasi Syariah sangat berperan dalam kegiatan perekonomian. Dalam Undang - Undang Perkoperasian No. 25 Tahun 1992, yang bermaksud koperasi adalah badan usaha yang beranggotakan orang-seorangan atau badan hukum koperasi dengan melandaskan kegiatannya berdasarkan prinsip koperasi sekaligus sebagai gerakan ekonomi rakyat yang berdasar atas asas kekeluargaan (Pasal 1 angka 1).<sup>1</sup>

Kedudukan LKMS yang antara lain dipresentasikan BMT dan Koperasi Pesantren (Kopontren) sangat vital dan menjangkau transaksi syariah di daerah yang tidak bisa dilayani oleh bank umum maupun bank yang membuka unit usaha syariah.

BMT sendiri adalah lembaga keuangan mikro yang dioperasikan dengan prinsip bagi hasil (syariah), menumbuhkembangkan bisnis usaha mikro dan kecil dalam rangka mengangkat derajat dan martabat serta membela kepentingan masyarakat dengan penghasilan menengah

---

<sup>1</sup> Undang-Undang Perkoperasian No. 25 Tahun 1992 Pasal 1 ayat 1

kebawah. Secara konseptual, BMT memiliki dua fungsi : Baitul Tamwil yang artinya melakukan kegiatan pengembangan usaha-usaha produktif dan investasi dalam meningkatkan kualitas ekonomi penguasah mikro dan kecil terutama dengan mendorong kegiatan menabung dan menunjang pembiayaan kegiatan ekonominya. Baitul Maal sendiri memiliki arti menerima titipan dana zakat, infak, dan shadaqah serta mengoptimalkan distribusinya sesuai dengan peraturan dan amanahnya.<sup>2</sup>

Melihat keadaan saat ini maka jelas BMT memiliki peran yang sangat penting dalam masyarakat tidak hanya keberadaan BMT saat ini sangat membantu masyarakat khususnya kalangan menengah ke bawah yang ingin mandiri bersama-sama. BMT menjadi satu lembaga keuangan yang cukup menjadi perhatian dan memiliki kemenarikan dikalangan masyarakat, sangat banyak bermunculan BMT baru di kalangan masyarakat bahkan tidak hanya itu perkembangan BMT juga sangat pesat.

Keberhasilan atau kemajuan suatu organisasi atau BMT tidaklah lepas dari minat nasabah menabung atau minat masyarakat menjadi nasabah dalam BMT / Kopontren tersebut. Adapun cara dalam menarik minat nasabah itu dengan bertempat di lokasi yang strategis, memberikan produk yang berkualitas dan memberikan pelayanan yang baik serta ramah pada nasabah, karena nasabah dianggap sebagai raja sehingga BMT /

---

<sup>2</sup> Muhammad Ridwan, *Manajemen Baitul Maal Watamwil*, (Yogyakarta : UII Press, 2004), hlm. 98

Kopontren harus memenuhi hal tersebut, hal inilah yang dijadikan bahan pertimbangan untuk menarik minat nasabah.<sup>3</sup>

Perkembangan BMT / Kopontren yang sangat pesat merupakan dampak dari pertumbuhan ekonomi masyarakat sehingga terjadi persaingan yang sangat ketat juga di dunia perbankan, untuk bersaing dalam mendapatkan simpati masyarakat menjadi nasabah bank tersebut. Berbagai produk dikeluarkan dengan berbagai fasilitas dan kemudahan bertujuan menarik minat masyarakat untuk menggunakan jasa kopontren tersebut.

Agar dapat bersaing dengan lembaga keuangan lainnya, BMT perlu diambil langkah-langkah strategis. Masyarakat memiliki hak mutlak untuk mengambil keputusan menyimpan dana di lembaga keuangan yang diinginkan perlu adanya peningkatan produk/jasa, proses dan manusia. Dengan memberikan pelayanan yang baik akan memberikan dampak positif bagi setiap anggota maupun calon anggota sehingga dapat menarik anggota maupun calon anggota untuk menggunakan produk dan jasa yang ditawarkan sehingga untuk memaksimalkan daya saing diantara lembaga keuangan yang ada.<sup>4</sup>

Kopontren Al Barkah adalah koperasi yang termasuk ke dalam Lembaga Keuangan Mikro Syariah (LKMS) yang bergerak dalam kegiatan simpan pinjam dan kegiatan pendukung lainnya. Tujuan utama Kopontren / BMT adalah pemberdayaan masyarakat khususnya yang berada pada

---

<sup>3</sup> *Ibid*, hlm. 101

<sup>4</sup> Ali Hasan, *Marketing Bank Syariah*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2010), hlm. 88

kalangan ekonomi menengah ke bawah. Kopontren Al Barkah memberikan jasa simpan pinjam beserta kegiatan lainnya yang bertujuan memberdayakan ekonomi masyarakat yang khususnya berada pada kalangan menengah kebawah.

**Tabel 1. 1 Data Jumlah Anggota di  
Kopontren Al-Barkah Wonodadi Blitar**

<b>Tahun</b>	<b>Jumlah Seluruh Anggota</b>	<b>Jumlah Anggota yang Menabung</b>
<b>2015</b>	<b>735</b>	<b>357</b>
<b>2016</b>	<b>596</b>	<b>280</b>
<b>2017</b>	<b>670</b>	<b>312</b>
<b>2018</b>	<b>650</b>	<b>310</b>

**Sumber :** Data anggota dari Kopontren Al Barkah Wonodadi Blitar

Dari tabel di atas, jumlah anggota Kopontren Al Barkah Wonodadi mengalami penurunan dari tahun 2015 ke tahun 2016, yang pastinya jumlah anggota yang menabung juga mengalami penurunan. Sedangkan di tahun 2017 jumlah anggota mengalami kenaikan dari jumlah anggota 596 menjadi 670, ini juga berlaku pada jumlah anggota menabung yang mengalami kenaikan dari jumlah 280 menjadi 312.

Pada tahun 2018 jumlah anggota di Kopontren Al-Barkah kembali mengalami penurunan sekitar 2,98% dari jumlah anggota di tahun 2017, yang menjadi jumlah anggota 650 di tahun 2018. Hal ini juga terjadi pada jumlah anggota menabung yang mengalami penurunan menjadi 310 di tahun 2017. Dimana para anggota yang menabung berasal dari golongan

para guru, siswa, orang tua murid, pedagang kecil, mengingat Kopontren Al Barkah berdekatan dengan Madrasah dan Pasar.

Dari penjelasan tabel tersebut, dapat disimpulkan bahwa meskipun jumlah nasabah yang menabung lebih sedikit dari jumlah anggota yang melakukan pembiayaan, tetapi jumlah anggota yang menabung masih terbilang stabil dari tahun ke tahun.

Dalam kegiatannya, Kopontren Al Barkah memberikan pelayanan yang bermacam-macam seperti layanan angsuran online atau melakukan angsuran dengan via transfer sehingga masyarakat tidak perlu datang langsung ke lokasi untuk melakukan pembayaran angsuran, serta pelayanan yang lain yaitu disediakan materai dalam koperasi Al Barkah jadi saat anggota atau masyarakat ingin membeli materai yang digunakan untuk surat perjanjian maka tidak perlu membeli diluar. Kopontren Al Barkah menggunakan sistem nisbah atau presentase bagi hasil pada akad *Ijarah*. Dengan nisbah bagi hasil yang tinggi masyarakat akan tertarik untuk menitipkan dananya pada kopontren dengan harapan mendapatkan imbalan yang diterima oleh kedua belah pihak kopontren maupun anggota.<sup>5</sup>

Setiap Lembaga Keuangan Syariah pasti memiliki beberapa aspek untuk dijadikan pertimbangan dalam melakukan kegiatan usahanya, baik itu faktor bagi hasil, pelayanan, varian produk maupun faktor yang lainnya, di sini Kopontren Al Barkah Wonodadi juga memiliki aspek-

---

<sup>5</sup> Ansori, *Perbankan Syariah Di Indonesia*, (Yogyakarta: Ugm Press, 2007), hlm. 90

aspek tersebut, akan tetapi penelitian ini hanya mengambil beberapa faktor antara lain seperti faktor lokasi, kualitas produk dan kualitas pelayanan, yang baik untuk menarik minat para anggota atau masyarakat untuk menabung di Kopontren Al-Barkah Wonodadi Blitar.

Ketertarikan memilih Kopontren Al Barkah Wonodadi Blitar sebagai tempat penelitian penulis yaitu karena koperasi ini termasuk yang berprestasi di wilayah Kabupaten Blitar, khususnya yang berkawasan di sekitar Kecamatan Wonodadi itu sendiri. Kopontren Al Barkah ini juga menjalankan prinsip-prinsip koperasi sesuai dengan yang telah diatur dalam Undang-Undang No 25 Tahun 1992 dan UUD 1945, dan sesuai dengan syari'ah. Dengan pelayanan yang baik dan cukup memuaskan, yang membuat banyak orang atau masyarakat sekitar, bahkan dari luar daerah ingin ikut berhimpun didalamnya sebagai anggota.

Lokasi dijadikan faktor pertimbangan dengan alasan letak Kopontren Al Barkah berada di pinggir jalan raya yang ramai, berdekatan dengan Pasar Gambar dan bersebelahan dengan Yayasan Darul Huda, dapat dikatakan lokasi dari Kopontren Al Barkah sangatlah strategis dan sangat mudah diakses Hal inilah yang dijadikan alasan mengapa peneliti mengambil faktor lokasi sebagai faktor yang dapat menarik minat masyarakat menjadi anggota dari Kopontren Al Barkah.

Faktor yang kedua yaitu kualitas produk, setiap BMT maupun koperasi syariah pastinya memiliki produk-produk mereka sendiri dengan kualitas yang berbeda-beda, untuk menjadi daya saing sesama koperasi

lain. Disini Kopontren Al Barkah memiliki produk seperti tabungan, pembiayaan *Ijarah*, dengan berbagai kemudahan dan syarat yang diperlukan tidak terlalu sulit. Peneliti mengambil faktor ini dengan alasan kualitas produk diyakini dapat dijadikan bahan pertimbangan para masyarakat untuk menjadi anggota di kopontren.

Faktor yang ketiga yaitu kualitas pelayanan, dalam melayani nasabah maupun masyarakat, pihak Lembaga Keuangan Syariah pasti akan memberikan pelayanan yang berkualitas baik, pelayanan yang perhatian, sopan yang nantinya akan memberikan rasa kepuasan untuk anggota maupun masyarakat. Peneliti mengambil faktor ini untuk diteliti karena suatu pelayanan hal yang penting dalam kegiatan usaha perekonomian, baik itu dalam perbankan, maupun dalam koperasi dan sebagai bahan pertimbangan masyarakat dalam memilih koperasi atau bank.

Oleh sebab itu berdasarkan permasalahan yang telah di uraikan tersebut maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan mengangkat judul **“Pengaruh Lokasi, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Anggota Menabung di Kopontren Al Barkah Wonodadi Blitar”**.

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan di atas maka dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut :

1. Jumlah anggota menabung di Kopontren Al Barkah jauh lebih sedikit daripada jumlah anggota yang melakukan pembiayaan.
2. Masih kurangnya produk-produk yang ditawarkan oleh Kopontren Al Barkah Wonodadi Blitar.
3. Ketatnya persaingan dengan berbagai koperasi lain, baik koperasi syariah atau BMT maupun koperasi konvensional yang lebih dulu berdiri yang lokasinya berdekatan dengan Kopontren Al Barkah Wonodadi Blitar.

## **C. Rumusan Masalah**

1. Apakah lokasi berpengaruh positif signifikan terhadap minat anggota menabung di Kopontren Al Barkah Wonodadi Blitar ?
2. Apakah kualitas produk berpengaruh positif signifikan terhadap minat anggota menabung di Kopontren Al Barkah Wonodadi Blitar ?
3. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap minat anggota menabung di Kopontren Al Barkah Wonodadi Blitar ?
4. Apakah lokasi, kualitas produk dan kualitas pelayanan berpengaruh positif secara simultan (bersama-sama) terhadap minat anggota menabung di Kopontren Al Barkah Wonodadi Blitar ?

#### **D. Tujuan Penelitian**

1. Untuk menguji apakah lokasi berpengaruh positif signifikan terhadap minat anggota menabung di Kopontren Al Barkah Wonodadi Blitar.
2. Untuk menguji apakah kualitas produk berpengaruh positif signifikan terhadap minat anggota menabung di Kopontren Al Barkah Wonodadi Blitar.
3. Untuk menguji apakah kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap minat anggota menabung di Kopontren Al Barkah Wonodadi Blitar.
4. Untuk menguji apakah lokasi, kualitas produk dan kualitas pelayanan berpengaruh positif secara bersamaan terhadap minat anggota menabung di Kopontren Al Barkah Wonodadi Blitar.

#### **E. Kegunaan Penelitian**

1. Secara Teoritis

Bahwa penelitian ini dapat memberikan sumbangsih pemikiran dalam bidang ilmu perbankan syariah.
2. Secara Praktis
  - a. Bagi Lembaga Kopontren Al Barkah

Sebagai bahan pengambilan keputusan lembaga dan sebagai masukan kepada pihak lembaga dalam upaya meningkatkan kinerja operasional dan pelayanan secara lebih baik.

b. Bagi Perguruan Tinggi

Penelitian ini memberikan sumbangsih untuk Perpustakaan IAIN Tulungagung di bidang perbankan dan dapat disajikan sebagai bahan bacaan yang berisikan suatu studi perbandingan yang bersifat karya ilmiah untuk menambah wawasan dan pengetahuan khususnya tentang perbankan syariah.

c. Bagi penelitian selanjutnya

Sebagai bahan referensi peniliti – peniliti selanjutnya untuk meniliti tema yang sama dengan variabel yang berbeda.

## **F. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian**

Untuk menghindari kesalahan dalam penafsiran terkait judul penelitian, perlu kiranya diberikan penjelasan mengenai ruang lingkup dan keterbatasan penelitian.

### **1. Ruang lingkup**

Variabel yang digunakan dalam penelitian adalah variabel independen (variabel bebas / variabel yang mempengaruhi) dan variabel dependen (variabel terikat / variabel yang dipengaruhi). Dalam penelitian ini, variabel bebas atau variabel yang mempengaruhi adalah lokasi ( $X_1$ ), kualitas produk ( $X_2$ ), dan kualitas pelayanan ( $X_3$ ). Sedangkan variabel terikat atau variabel yang dipengaruhi dalam penelitian adalah minat nasabah ( $Y$ ).

## 2. Keterbatasan penelitian

- 1) Penelitian ini hanya dibatasi pada lokasi, kualitas produk dan kualitas pelayanan yang mempengaruhi minat nasabah. Sehingga tidak digeneralisasikan untuk seluruh faktor yang mempengaruhi minat nasabah.
- 2) Dalam penelitian yang penulis lakukan, untuk mengetahui sikap dan perasaan responden penulis menggunakan angket yang hanya berfokus pada lokasi, kualitas produk, kualitas pelayanan dan minat nasabah. Sehingga data yang didapat hanya sebatas sikap dan perasaan nasabah pada ke empat hal tersebut.

## **G. Penegasan Istilah**

Untuk menghindari kemungkinan penafsiran yang keliru dan beragam dari kalangan pembaca dalam memahami judul tersebut maka penulis mengemukakan pengertian beberapa variabel yang terdapat pada judul ini:

### 1. Definisi Konseptual

#### a. Lokasi

Menurut Swastha lokasi adalah tempat dimana suatu usaha atau aktivitas usaha dilakukan. Menurut Sentot Imam Wahjono,

“lokasi bank adalah jejaring (net-working) di mana produk barang dan jasa bank disediakan dan dapat dimanfaatkan oleh nasabah”.<sup>6</sup>

b. Kualitas produk

Kualitas memiliki delapan dimensi yaitu kinerja, keragaman produk, keandalan, kesesuaian, daya tahan, kemampuan pelayanan, estetika, kualitas yang dipersepsikan. Kualitas produk merupakan suatu hal yang penting dalam menentukan pemelihan suatu produk oleh konsumen. Produk yang ditawarkan harus suatu produk yang benar-benar teruji dengan baik mengenai kualitasnya.<sup>7</sup>

c. Kualitas pelayanan

Menurut Ratminto dan Atik pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal yang disediakan oleh perusahaan pemberi layanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen.<sup>8</sup>

---

<sup>6</sup> Homsatun, *Pengaruh Lokasi, Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Minat Nasabah Untuk Menabung Pada Pt Bank Muamalat tbk Cabang Kendari*, Skripsi (Kendari : IAIN Kendari, 2017)

<sup>7</sup> Kotler dan Armstrong, *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, (Jakarta: Erlangga, 2001), hlm.283

<sup>8</sup> Ratminto & Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimum*, (Yogyakarta:Pustaka Pelaja, 2010), hlm.2

#### d. Minat

Secara etimologi minat adalah perhatian, kesukaan (kecenderungan hati) kepada sesuatu keinginan.<sup>9</sup> Sedangkan menurut istilah ialah suatu perangkat mental yang terdiri dari suatu campuran dari perasaan, harapan, pendirian, prasangka atau kecenderungan lain yang mengarahkan individu kepada suatu pilihan tertentu.<sup>10</sup>

### 2. Definisi Operasional

Definisi operasional dimaksudkan untuk memberikan kejelasan mengenai judul penelitian agar tidak muncul berbagai penafsiran terhadap judul penelitian. Yang dimaksud faktor-faktor disini adalah faktor lokasi, kualitas produk dan kualitas pelayanan dari beberapa faktor yang mempengaruhi minat anggota menabung di Kopontren Al Barkah Wonodadi Blitar.

Peneliti akan menguji faktor-faktor tersebut dengan menggunakan Uji t dan Uji f, untuk mengetahui pengaruh lokasi, kualitas produk dan kualitas pelayanan dengan minat anggota menabung. Data yang digunakan yaitu data yang diperoleh dari angket penelitian yang dibuat dan disebar oleh peneliti anggota Kopontren Al Barkah yang dijadikan sample penelitian.

---

<sup>9</sup> WJS, Poerwardarminta, *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 1982), hlm.650

<sup>10</sup> Andi Mappiare, *Psikologi Remaja*, (Surabaya: Usaha Nasional, 1997), hlm. 62

## **H. Sistematika Pembahasan**

Untuk memudahkan pembahasan dan memperjelas arah pembahasan maka penulis skripsi ini di sistematisasikan menjadi enam bab dengan uraian sebagai berikut :

**BAB I. PENDAHULUAN** dalam bab ini berisi latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, ruang lingkup dan keterbatasan penelitian, penegasan istilah, dan sistematika pembahasan.

**BAB II. LANDASAN TEORI** dalam bab ini berisi kajian teori-teori dan penelitian sebelumnya. Diantaranya teori yang diulas dalam bab ini yaitu pengertian koperasi, pengertian koperasi syariah, teori dari variable yang diambil yaitu variabel lokasi, kualitas produk dan kualitas pelayanan, serta penelitian terdahulu yang mendukung untuk penelitian ini, dan membahas tentang kerangka konseptual serta hipotesis dalam penelitian ini.

**BAB III. METODE PENELITIAN** dalam bab ini berisi pendekatan dan jenis penelitian, populasi, sampling dan sampel, sumber data, variabel dan skala pengukuran, teknik pengumpulan data dan instrumen penelitian serta analisis data.

**BAB IV. HASIL PENELITIAN** dalam bab ini menguraikan tentang profil atau gambaran lembaga yang menjadi objek penelitian, sejarah lembaga, struktur organisasi lembaga, visi dan misi, karakteristik

responden, deskripsi data, analisis data yang meliputi analisis statistic, hasil pengujian hipotesis.

BAB V. PEMBAHASAN dalam bab ini berisikan pembahasan dari rumusan masalah I, rumusan masalah II, rumusan masalah III, dan rumusan masalah IV.

BAB VI. PENUTUP dalam bab ini berisikan kesimpulan yang menunjukkan keberhasilan tujuan dari penelitian. Kesimpulan juga menunjukkan apakah hipotesis dalam penelitian diterima atau ditolak. Dalam bab ini juga berisikan saran-saran yang dibuat berdasarkan hasil temuan yang ditujukan kepada para peniliti selanjutnya.