

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Saat ini lembaga keuangan memiliki peran yang sangat penting. Semua kegiatan ekonomi hampir tidak mungkin terhindar dari peran lembaga keuangan. Lembaga keuangan merupakan salah satu faktor pertumbuhan ekonomi suatu Negara. Dengan adanya lembaga keuangan akan mempermudah masyarakat dalam hal melakukan peminjaman dana ataupun dalam menyimpan dana yang terjamin keamanannya.

Indonesia adalah Negara dengan penduduk muslim terbesar di dunia, yang merupakan pasar potensial bagi pengembangan lembaga keuangan bank atau nonbank berbasis syariah. Seiring dengan semakin banyak bermunculan lembaga keuangan syariah di Indonesia, tentunya telah memberikan alternatif baru bagi para anggota atau nasabah pengguna jasa perbankan khususnya konsumen atau nasabah muslim untuk menggunakan produk-produk perbankan dengan metode nonbunga atau sistem bagi hasil.

Bank syariah adalah bank yang melaksanakan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip Islam, yaitu aturan perjanjian (akad) antara bank dengan pihak lain (nasabah) berdasarkan hukum islam dimana dalam pelaksanaan operasional tidak menggunakan sistem bunga (*riba*), spekulasi (*maysir*), dan ketidakpastian atau ketidakjelasan (*gharar*). Bank yang berbasis pada tuntutan syariah bukan berarti bank syariah lebih simpel daripada bank konvensional.

Akan tetapi mekanisme pada bank syariah lebih rumit, karena bukan hanya keuntungan dunia saja yang diperhitungkan, melainkan tanggung jawab dihadapan Allah juga menjadi perhitungan utama bagi perbankan syariah.¹

Kehadiran Bank Muamalat Indonesia pada tahun 1992, telah memberikan inspirasi untuk membangun kembali sistem keuangan yang lebih dapat menyentuh kalangan bawah (*grass root*). Semula harapan ini hanya bertumpu pada BMI. Namun harapan ini terhambat oleh undang-undang perbankan, karena usaha kecil/mikro tidak mampu memenuhi prosedur perbankan yang dibakukan oleh UU. BMI sebagai bank umum terkendala dengan prosedur ini. Meskipun misi keumatannya cukup tinggi, namun realitas di lapangannya mengalami banyak hambatan baik dari sisi prosedur, plafon pembiayaan maupun lingkungan bisnisnya.

Untuk memberikan pelayanan yang lebih luas kepada masyarakat bawah, dibentuklah Bank Perkreditan Rakyat Syariah (BPRS). Nama perkreditan sesungguhnya tidak tepat, karena bank Islam tidak melayani perkreditan tetapi pembiayaan, sehingga penggunaan nama perlu dipertimbangkan. Dalam realitasnya sistem bisnis BPRS juga terjebak pada pemusatan kekayaan hanya pada segelintir orang yakni para pemilik modal. Komitmen untuk membantu membantu meningkatkan derajat hidup masyarakat bawah mengalami kendala baik dari sisi hukum maupun teknis.

Yakni sebuah lembaga yang tidak saja berorientasi bisnis dan juga sosial. Lembaga yang terlahir dari kesadaran umat dan ditakdirkan untuk menolong

¹Heri Sudarsono, *Bank Dan Lembaga Keuangan Syariah*, (Yogyakarta: Ekonisia, 2003), hal. 10.

kelompok masyarakat yakni pengusaha kecil/mikro. Lembaga yang tidak terjebak pada permainan bisnis untuk keuntungan pribadi, tetapi membangun kebersamaan untuk mencapai kemakmuran bersama. Lembaga tersebut adalah *Baitul Maal wa Tamwil* (BMT).²

Baitul Maal wat Tamwil (BMT) merupakan suatu lembaga yang terdiri dari dua istilah, yaitu *Baitul Maal* dan *Baitul Tamwil*. *Baitul Maal* mengarah pada usaha-usaha pengumpulan dan penyaluran dana yang non-profit. Sedangkan *Baitul Tamwil* adalah sebagai usaha pengumpulan dan penyaluran dana yang komersial. Usaha-usaha tersebut menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari *Baitul Maal wat Tamwil* (BMT) sebagai lembaga pendukung kegiatan ekonomi masyarakat kecil dengan berlandaskan ketentuan Islam.³

BMT sebagai lembaga keuangan yang ditumbuhkan dari peran masyarakat secara luas, tidak ada batasan ekonomi, sosial bahkan agama. Semua komponen masyarakat dapat berperan aktif dalam membangun sebuah sistem keuangan yang lebih adil dan yang lebih penting mampu menjangkau lapisan pengusaha yang terkecil sekalipun.

Peran BMT dalam menumbuhkembangkan usaha mikro dan kecil dilingkungannya merupakan sumbangan yang sangat berarti bagi pembangunan nasional. BMT tidak digerakkan dengan motif laba semata, tetapi juga motif sosial.⁴

²Muhammad Ridwan, *Manajemen Baitul Mal Wa Tamwil*, (Yogyakarta: UII Press, 2004), hal. 72-73.

³Nurul Huda & Mohamad Heykal, *Lembaga Keuangan Islam Tinjauan Teoritis dan Praktis*, (Jakarta: Kencana, 2010), hal. 361.

⁴Muhammad Ridwan, *Manajemen Baitul Mal* hal.73-74.

Secara naluriah, setiap manusia selalu berusaha untuk memenuhi kebutuhan hidupnya baik untuk jangka panjang maupun jangka pendek. Dengan semakin banyaknya kebutuhan masyarakat dan lapangan pekerjaan yang masih kurang, sehingga muncul kegiatan pinjam meminjam di tengah-tengah masyarakat. Oleh karenanya setiap perusahaan jasa atau lembaga keuangan harus siap untuk bersaing. Untuk itu perlu pengelolaan yang baik dalam pelayanan, produk dan bagi hasil untuk menarik nasabah atau anggota baru ataupun mempertahankan nasabah atau anggota yang lama.

Kualitas pelayanan merupakan faktor penentu persepsi nasabah atau anggota terhadap keberadaan suatu lembaga keuangan, yaitu apakah layanan yang diterima dan dirasakan oleh nasabah atau anggota akan sama dengan yang mereka harapkan, mungkin lebih baik atau bahkan lebih buruk.⁵

Tidak bisa dipungkiri, kualitas pelayanan menjadi salah satu prioritas yang menjadi pertimbangan dalam segala aspek bidang usaha. Karena, semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan lembaga keuangan maka semakin bertambah pula nasabah atau anggota yang ingin menggunakan jasanya. Dengan meningkatnya jumlah nasabah dari pelayanan yang diberikan, diharapkan akan memberikan dampak positif bagi lembaga yakni meningkatnya minat menabung nasabah. Oleh karena itu lembaga keuangan harus memulai memikirkan pentingnya pelayanan nasabah secara lebih matang melalui kualitas pelayanan. Pasuraman dalam Tjiptono mengungkapkan bahwa indikator untuk menilai

⁵J.C. Mowen, & Michael M., *Perilaku Konsumen Jilid 2*, Edisi Kelima, (Jakarta: Erlangga, 2002), hal. 89.

kualitas pelayanan yakni meliputi reabilitas, daya tanggap, jaminan, empati serta bukti fisik.⁶

Keberadaan kualitas pelayanan tetap dipandang sebagai salah satu faktor penting dalam menumbuhkan minat anggota untuk menggunakan jasa kembali.⁷ Penilaian kualitas pelayanan sangatlah berbeda dengan penilaian terhadap kualitas produk, karena kualitas pelayanan sifatnya tidak nyata. Selain memberikan kualitas pelayanan yang baik, kualitas produk juga menjadi faktor yang dipertimbangkan nasabah guna memenuhi keinginan dan kebutuhannya. Produk yang berkualitas tinggi artinya memiliki nilai yang lebih baik dibandingkan dengan produk pesaing.⁸

Kualitas Produk adalah produk yang memenuhi harapan pelanggan. Produk harus memiliki tingkat kualitas tertentu karena produk dibuat untuk memenuhi selera konsumen atau memuaskan pemakainya.⁹ Kualitas produk juga menjadi faktor yang dipertimbangkan nasabah guna memenuhi keinginan dan kebutuhannya. Dengan terpenuhinya kebutuhan, maka nasabah akan tetap memilih lembaga keuangan tersebut dan tidak pindah ke lembaga keuangan lainnya.

Selain mengharapkan kualitas pelayanan yang baik dan kualitas produk yang sesuai dengan kebutuhan, nasabah juga akan memperhitungkan manfaat dan keuntungan apa yang akan diperoleh jika mereka menggunakan jasa

⁶Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa-Prinsip, Penerapan dan Penelitian*, (Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2014), hal. 282.

⁷Farida Jasfar, *Manajemen Jasa Perbankan Terpadu*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2005), hal. 47.

⁸Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta: Kencana, 2005), hal. 137.

⁹Tony Wijaya, *Manajemen Kualitas Jasa*, (Jakarta Barat: PT. INDEKS, 2011), hal. 11.

lembaga keuangan syariah. Tentunya hal ini mengarah pada bagi hasil yang akan diberikan pihak lembaga keuangan syariah kepada nasabahnya.

Bagi hasil adalah suatu sistem pengolahan dana dalam perekonomian islam yakni pembagian hasil usaha antara pemilik modal dengan pengelola.¹⁰ Secara rasional, tingginya tingkat bagi hasil tentu akan menarik minat nasabah menabung sekaligus berinvestasi, karena dana yang mereka tabung akan memberikan keuntungan dengan jalan yang halal.

Bagi hasil inilah yang membedakan antara lembaga keuangan syariah dan non syariah. Dalam praktek mekanisme penghitungan bagi hasil dapat didasarkan pada dua cara *profit sharing* (bagi laba) dan *revenue sharing* (bagi pendapatan). Dalam mekanisme bagi hasil yang diterapkan lembaga keuangan syariah saat ini besarnya ditetapkan sesuai pada jumlah keuntungan usaha yang dijalankan, jika suatu usaha tersebut merugi maka kerugian akan di tanggung bersama pada kedua belah pihak. Adapun pada sistem bunga tidak ada perhitungan apakah proyek tersebut untung ataukah merugi.¹¹

Dengan semakin ketatnya tingkat persaingan antar lembaga keuangan syariah, maka lembaga keuangan syariah harus bisa membaca faktor apa saja yang mempengaruhi anggota atau nasabah dalam memilih menyimpan dananya di lembaga keuangan syariah. Faktor seperti kualitas pelayanan, kualitas produk dan bagi hasil tentunya sedikit banyak akan memberikan

¹⁰Muhammad Syafi'i Antonio, *Bank Syariah: Dari Teori ke Praktik*, (Jakarta: Gema Insani Press, 2001), hal. 90.

¹¹Yulika Khasanah dan Arie Indra Gunawan, *Pengaruh Sistem Bagi Hasil terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Bank Syariah Di Kota Cirebon*, (Cirebon: Edunomic jurnal volume 2 no.1, 2014), hal. 37-38.

pengaruh terhadap tercapainya tujuan lembaga keuangan syariah yaitu mensejahterakan anggotanya.

Dalam penelitian ini, objek penelitian yang diambil adalah BMT Istiqomah Tulungagung dan KSPPS BMT Dinar Amanu Tulungagung yang merupakan salah satu Lembaga Keuangan Syariah yang terus berupaya menunjukkan eksistensinya di Kabupaten Tulungagung.

Pelayanan yang diberikan BMT bertujuan untuk memenuhi harapan atau kebutuhan anggota dan mensejahterakan anggotanya. Dan ketika sebuah lembaga mampu memberikan kualitas pelayanan yang baik dan optimal, maka akan bertambah pula jumlah anggotanya.

Produk-produk yang akan ditawarkan disesuaikan dengan kebutuhan dan keinginan anggotanya dan antar lembaga keuangan yang satu dengan lembaga keuangan yang lain berbeda. Misalnya produk yang ditawarkan BMT terbagi menjadi 2 yaitu produk Pembiayaan dan Simpanan. Setiap anggota akan menyenangi produk yang menawarkan mutu dan kinerja yang baik serta keistimewaan yang mencolok. Kualitas produk sendiri didapat dari keseluruhan harapan anggota.

Adapun presentase bagi hasil yang diterapkan antara lembaga keuangan syariah yang satu dengan yang lain berbeda-beda tergantung kebijakan lembaga keuangan tersebut. Di lembaga keuangan syariah bagi hasil sangat menguntungkan anggota, maka dari itu banyak diminati anggota/nasabah dalam menyimpan dananya.

Tabel 1.1

Jumlah Anggota Tabungan/Simpanan Tahun 2016-2018

BMT Istiqomah Tulungagung		KSPPS BMT Dinar Amanu Tulungagung	
Tahun	Jumlah Anggota	Tahun	Jumlah Anggota
2016	5380	2016	647
2017	5465	2017	688
2018	5328	2018	804

Sumber: Data Sekunder RAT Tahun 2016-2018

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa jumlah anggota di BMT Istiqomah Tulungagung dari tahun 2016 ke tahun 2017 mengalami peningkatan sedangkan dari tahun 2017 ke tahun 2018 mengalami penurunan. Sedangkan jumlah anggota di KSPPS BMT Dinar Amanu Tulungagung dari tahun 2016 sampai 2018 mengalami peningkatan. Meskipun mengalami peningkatan maupun penurunan apakah faktor kualitas pelayanan, kualitas produk dan bagi hasil ini juga termasuk dari faktor sebab naiknya jumlah anggota maupun turunnya jumlah anggota.

Berdasarkan permasalahan yang ditemukan penulis di lembaga tersebut dan ditunjang dengan beberapa teori yang telah dipaparkan pada latar belakang diatas, sehingga penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul skripsi **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Bagi Hasil terhadap Minat Menabung Anggota (Studi Kasus di BMT Istiqomah Tulungagung dan KSPPS BMT Dinar Amanu Tulungagung)”**.

B. Identifikasi Masalah

Penelitian ini membahas tentang sejauh mana pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk dan bagi hasil terhadap minat menabung anggota di BMT Istiqomah Tulungagung dan KSPPS BMT Dinar Amanu Tulungagung. Hasil penelitian ini berdasarkan pada laporan RAT BMT Istiqomah Tulungagung dan RAT KSPPS BMT Dinar Amanu Tulungagung, teori yang berkaitan, serta penelitian terdahulu.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka penulis membuat beberapa rumusan masalah diantaranya:

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap minat menabung anggota di BMT Istiqomah Tulungagung dan KSPPS BMT Dinar Amanu Tulungagung?
2. Apakah kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap minat menabung anggota di BMT Istiqomah Tulungagung dan KSPPS BMT Dinar Amanu Tulungagung?
3. Apakah bagi hasil berpengaruh signifikan terhadap minat menabung anggota di BMT Istiqomah Tulungagung dan KSPPS BMT Dinar Amanu Tulungagung?
4. Apakah kualitas pelayanan, kualitas produk dan bagi hasil secara simultan atau bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap minat menabung

anggota di BMT Istiqomah Tulungagung dan KSPPS BMT Dinar Amanu Tulungagung?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan dari pelaksanaan penelitian ini adalah:

1. Untuk menguji apakah kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap minat menabung anggota di BMT Istiqomah Tulungagung dan KSPPS BMT Dinar Amanu Tulungagung.
2. Untuk menguji apakah kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap minat menabung anggota di BMT Istiqomah Tulungagung dan KSPPS BMT Dinar Amanu Tulungagung.
3. Untuk menguji apakah bagi hasil berpengaruh signifikan terhadap minat menabung anggota di BMT Istiqomah Tulungagung dan KSPPS BMT Dinar Amanu Tulungagung.
4. Untuk menguji apakah kualitas pelayanan, kualitas produk dan bagi hasil secara simultan atau bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap minat menabung anggota di BMT Istiqomah Tulungagung dan KSPPS BMT Dinar Amanu Tulungagung.

E. Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat kepada berbagai pihak. Adapun manfaat tersebut adalah:

1. Kegunaan Teoritis

Hasil penelitian ini secara teoritis diharapkan dapat memberikan tambahan wawasan tentang pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk dan bagi hasil terhadap minat menabung anggota di BMT Istiqomah Tulungagung dan KSPPS BMT Dinar Amanu Tulungagung, serta bisa dijadikan sebagai bahan referensi pada penelitian sejenis di masa yang akan datang.

2. Kegunaan Praktis

a. Bagi Lembaga

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi bagi pengelola BMT terkait minat anggota untuk menabung jika dikaitkan dengan kualitas pelayanan, kualitas produk dan bagi hasil.

b. Bagi Akademik

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah nilai pengetahuan dan wawasan mengenai BMT yang terkait pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk dan bagi hasil terhadap minat menabung anggota, serta sebagai tambahan referensi kepustakaan di IAIN Tulungagung.

c. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan bisa dijadikan bahan pertimbangan atau dikembangkan lebih lanjut, serta dapat menjadi bahan referensi tentang penelitian yang sejenis namun dengan faktor yang berbeda.

F. Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian

1. Ruang Lingkup

Penelitian ini memiliki ruang lingkup dan pembatasan masalah agar pembahasan lebih terarah dan tidak menyimpang dari permasalahan yang ada. Ruang lingkup penelitian ini mengenai pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk dan bagi hasil terhadap minat menabung anggota di BMT Istiqomah Tulungagung dan KSPPS BMT Dinar Amanu Tulungagung. Ruang lingkup pada penelitian ini terdiri dari variabel-variabel yang meliputi variabel bebas (X) dan variabel terikat (Y). Variabel bebas yang digunakan yaitu kualitas pelayanan (X_1), kualitas produk (X_2) dan bagi hasil (X_3). Sedangkan variabel terikatnya yaitu minat menabung (Y).

2. Batasan Penelitian

Adapun batasan penelitian ini difokuskan sebagai berikut:

- a. Penelitian ini hanya meneliti kualitas pelayanan, kualitas produk dan bagi hasil serta minat menabung anggota yang ada di BMT Istiqomah Tulungagung dan KSPPS BMT Dinar Amanu Tulungagung.
- b. Pembahasan ini mengenai pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk dan bagi hasil terhadap minat menabung anggota di BMT Istiqomah Tulungagung dan KSPPS BMT Dinar Amanu Tulungagung.

G. Penegasan Istilah

Untuk menghindari kesalahpahaman, memudahkan menalaah dan memahami pokok-pokok permasalahan dalam uraian selanjutnya, maka

terlebih dahulu penulis mengemukakan pengertian yang ada dalam judul diatas.

1. Definisi Konseptual

a. Kualitas pelayanan

Kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.¹² Sedangkan pelayanan diberikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau anggota. Jadi, kualitas pelayanan adalah sebuah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan harapan konsumen.

b. Kualitas Produk

Kualitas Produk adalah produk yang memenuhi harapan pelanggan. Produk harus memiliki tingkat kualitas tertentu karena produk dibuat untuk memenuhi selera konsumen atau memuaskan pemakainya.¹³

c. Bagi hasil

Bagi hasil adalah suatu sistem pengolahan dana dalam perekonomian Islam yakni pembagian hasil usaha antara pemilik modal (*shahibul maal*) dan pengelola (*Mudharib*).¹⁴

¹²Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana, *Total Quality Management (TQM)*, (Yogyakarta: ANDI OFFSET, 2003), hal. 4.

¹³Tony Wijaya, *Manajemen Kualitas Jasa*, ... hal. 11.

¹⁴Veith Rivai dan Arviyan Arifin, *Islamic Banking: Sebuah Teori, Konsep Dan Aplikasi*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2010), hal. 799.

d. Minat

Minat adalah rasa lebih suka dan rasa ketertarikan pada suatu hal atau aktivitas tanpa ada yang menyuruh. Minat pada dasarnya adalah penerimaan akan suatu hubungan antara diri sendiri dengan sesuatu diluar diri. Semakin kuat hubungan tersebut semakin besar minatnya.¹⁵

2. Definisi Operasional

Dari definisi konseptual diatas maka dalam penelitian ini dapat dijelaskan maksud dari judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Bagi Hasil terhadap Minat Menabung Anggota (Studi Kasus di BMT Istiqomah Tulungagung dan KSPPS BMT Dinar Amanu Tulungagung)” adalah untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas pelayanan yang baik maupun tidak, kualitas produk yang sesuai harapan atau keinginan dan bagi hasil yang tinggi serta bebas riba terhadap minat menabung anggota baik secara parsial maupun simultan di BMT Istiqomah Tulungagung dan KSPPS BMT Dinar Amanu Tulungagung.

H. Sistematika Penulisan Skripsi

Adapun sistematika pembahasan skripsi dengan metode penelitian kuantitatif ini, diperinci menjadi 3 bagian utama, yaitu:

Bagian awal terdiri dari: halaman sampul depan, halaman judul, halaman persetujuan, halaman pengesahan, motto, persembahan, kata pengantar, daftar isi, daftar gambar, daftar lampiran, transliterasi dan abstrak.

¹⁵Djalli, *Psikologi Pendidikan*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2011), hal. 121.

Bagian isi terdiri dari enam bab meliputi:

Bab I pendahuluan, terdiri dari: latar belakang masalah, identifikasi masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, ruang lingkup dan batasan penelitian, penegasan istilah, dan sistematika penulisan skripsi.

Bab II landasan teori, terdiri dari: kajian teori yang membahas variabel penelitian, penelitian terdahulu, kerangka konseptual, dan hipotesis penelitian.

Bab III metodologi penelitian, terdiri dari: pendekatan dan jenis penelitian, populasi, sampling dan sampel penelitian, sumber data, variabel dan skala pengukurannya, teknik pengumpulan data dan instrumen penelitian, serta teknik analisis data.

Bab IV hasil penelitian, terdiri dari: hasil penelitian yang berisi deskripsi data dan pengujian hipotesis.

Bab V pembahasan, terdiri dari: pembahasan pengaruh variabel penelitian yang disertai dengan analisis berdasarkan teori dan penelitian terdahulu yang mendukung penjelasan materi penulisan.

Bab VI penutup, terdiri dari: kesimpulan dan saran atau rekomendasi.

Bagian akhir, terdiri dari: daftar rujukan, lampiran-lampiran, surat pernyataan keaslian skripsi, dan daftar riwayat hidup.