

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Peranan perbankan dalam memajukan perekonomian suatu negara sangatlah besar, hampir semua sektor yang berhubungan dengan berbagai kegiatan keuangan selalu membutuhkan jasa perbankan. Oleh karena itu, kita tidak akan terlepas dari dunia perbankan untuk saat ini dan mendatang, jika hendak menjalankan aktifitas keuangan, baik perorangan ataupun suatu perusahaan. Munculnya sistem perbankan syariah pada pertengahan tahun 1990-an di Indonesia, beberapa Lembaga Keuangan Syariah (LKS) mulai tumbuh dan berkembang pesat di Indonesia.

Perkembangan perbankan syariah yang pesat tersebut tentunya juga akan berdampak pada perkembangan lembaga-lembaga keuangan lainnya seperti koperasi syariah maupun koperasi konvensional dan BMT. Selain itu dengan semakin banyaknya lembaga-lembaga keuangan yang bermunculan, menunjukkan ketatnya persaingan untuk menarik hati para konsumen. Untuk dapat bersaing suatu lembaga harus meningkatkan citra lembaga, kualitas pelayanan, dan strategi lokasinya. Sehingga apabila citra lembaga dan pelayanan yang diberikan sudah dianggap baik oleh konsumen, dan lokasi mudah diakses mereka akan percaya dan akhirnya memutuskan untuk bertransaksi di lembaga tersebut.

Meskipun sebagai lembaga keuangan yang bertugas menghimpun dana dan menyalurkan dana pada masyarakat, keberadaan bank syariah belum begitu merakyat, hal ini dapat diketahui dari lokasi keberadaannya pada kota-kota besar. Dengan alasan tidak memenuhi prosedur perbankan yang dibakukan Undang-Undang, usaha mikro tidak mampu dijangkau dalam hal pelayanannya. Hal ini menjadi penyebab rendahnya segmen pasar keuangan di wilayah pedesaan, keadaan ini menjadikan peluang bagi para rentenir dan juga lembaga keuangan berbasis bunga lain untuk memasukinya. Oleh karena itu diperlukan lembaga keuangan alternatif bagi mereka yang ingin mengembangkan usahanya yang tidak dapat berhubungan secara langsung dengan bank dikarenakan usahanya tergolong mikro. Salah satu lembaga keuangan mikro adalah koperasi.

Koperasi merupakan lembaga keuangan mikro yang bertujuan untuk mengentaskan masyarakat mikro untuk dapat bersaing dengan jajaran masyarakat menengah ke atas. Dengan demikian sasaran utama koperasi merupakan masyarakat mikro dan menengah ke bawah. Sehingga asas yang digunakan dalam koperasi adalah asas kekeluargaan. Hal tersebut dituangkan dalam Undang-Undang No. 25 tahun 1992 tentang perkoperasian.² Koperasi menggunakan sistem bunga. Sedangkan bunga sama dengan riba dan Islam melarang praktik riba tersebut. Untuk menghindari praktik riba tersebut perlu adanya alternatif lain yang menggunakan sistem syariah salah satunya Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah atau biasa disingkat KSP

² Dinas Koperasi Usaha Mikro Kecil dan Menengah Provinsi Jawa Timur, *Pedoman Usaha Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah*, (Jakarta:t.p, 2015).

Syariah. Dalam praktiknya sama halnya Lembaga Keuangan Syariah lainnya menerapkan sistem syariah atau bagi hasil.

Perkembangan KSPP Syariah saat ini sangat pesat di Indonesia. Jumlah unit usaha KSPP Syariah mencapai 2.253 unit dengan anggota 1,4 juta orang.³ Sebagai fungsinya dalam mendorong pertumbuhan ekonomi masyarakat baik dalam melakukan penyaluran dan penghimpunan dana dapat berjalan dengan optimal. Dalam hal penghimpunan dana yaitu tabungan, kebanyakan masyarakat menengah kebawah masih sulit mewujudkan untuk menabung di lembaga perbankan. Entah karena pendapatan yang masih di bawah standar atau pengetahuan tentang pentingnya menabung yang kurang. Sehingga mereka enggan untuk menabung di perbankan. Dengan kondisi tersebut menjadikan peluang lembaga KSPP Syariah sebagai lembaga alternatif untuk lebih berkembang lagi.

Untuk lebih berkembang, suatu lembaga harus memiliki strategi untuk mendekati masyarakatnya yaitu salah satunya memperbaiki hubungannya dengan masyarakat. Dalam hal ini suatu perusahaan harus menciptakan citra yang baik di mata masyarakat. Citra adalah tujuan utama dan sekaligus merupakan reputasi dan prestasi yang hendak dicapai bagi dunia hubungan masyarakat. Penilaian atau tanggapan masyarakat tersebut dapat berkaitan dengan timbulnya rasa hormat, kesan-kesan yang baik dan menguntungkan terhadap suatu citra lembaga. Landasan citra itu berakar dari nilai-nilai kepercayaan. Secara logika, jika suatu organisasi mengalami krisis

³ Go Ukm, *Jumlah Koperasi Syariah di Indonesia Mencapai 150.223*, <http://goukm.id/jumlah-koperasi-syariah-di-indonesia-mencapai-150-223/>, diakses 20 Oktober 2017.

kepercayaan dari masyarakat umum, maka akan membawa dampak negatif terhadap citranya.⁴

Masih dalam hubungan kemasyarakatan, selain citra lembaga perlu adanya strategi dalam memberikan kualitas pelayanan yang baik. Kualitas pelayanan dapat dikatakan sebagai suatu tingkatan kondisi baik buruknya sajian yang diberikan oleh perusahaan jasa dalam rangka memuaskan konsumen dengan cara memberikan atau menyampaikan jasa yang melebihi harapan konsumen. Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dilakukan secara ramah tamah, adil, cepat, tepat, dan dengan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerimanya.⁵ Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan Tiyo menyatakan variabel kualitas layanan dapat dijadikan sebagai indikator bagi para nasabah dalam kegiatan menabung karena jika kualitas layanan meningkat maka para nasabah akan merasa puas atas layanan yang diberikan sehingga nasabah berani menyimpan dananya pada suatu lembaga.⁶

Selain itu, lokasi fasilitas jasa acapkali tetap merupakan faktor krusial yang berpengaruh terhadap kesuksesan suatu jasa, karena lokasi erat kaitannya dengan pasar potensial penyedia jasa.⁷ Apabila lokasi suatu lembaga sangat strategis seperti dekat dengan pasar, akan memudahkan

⁴ Rosady Ruslan, *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi: Konsep dan Aplikasi*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2016), hal. 75

⁵ Malayu S.P. Hasibuan, *Dasar-dasar Perbankan*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2011), hal. 152

⁶ M. Adis Tyo, *Pengaruh Kepercayaan, Citra Merek, Kualitas Layanan terhadap Niat Nasabah Menabung pada Bank Mandiri di Surabaya*, (Surabaya: Jurnal Manajemen, 2016, Vol 1), hal. 10

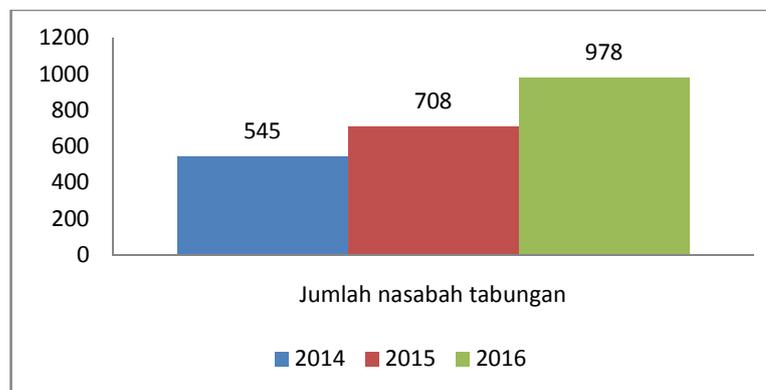
⁷ Fandi Tjiptono, *Pemasaran Jasa*, (Yogyakarta: ANDI, 2014), hal. 158

dalam hal pemasaran produknya. Letak yang strategis akan memberikan kenyamanan bagi para nasabahnya. Seperti halnya ketersediaan tempat parkir yang luas tentu akan memudahkan pelanggan untuk bertransaksi karena tidak akan kebingungan dalam menempatkan kendaraannya.

Sehingga apabila pelanggan sudah merasa puas dengan pelayanan yang diinginkan sekaligus percaya bahwa lembaga tersebut memiliki citra yang baik dan merasa mudah dalam mengakses lokasi. Hal tersebut tentu saja akan meminimalisir berpindahannya nasabah ketempat lain. Dan masyarakatpun akan termotivasi untuk memutuskan menabung di lembaga tersebut.

Begitupun dengan salah satu KSPP Syariah yang ada di Watulimo yaitu KSPP Syariah Soyo Mulyo. Meskipun bisa dikatakan masih baru keberadaannya di tengah-tengah banyaknya lembaga keuangan syariah lainnya yang sudah lama berdiri, KSPP Syariah tidak kalah dalam hal perkembangan produk-produk syariahnya. KSPP Syariah ini berkembang karena mayoritas masyarakatnya berpenghasilan dalam sektor perdagangan, pertanian, dan perikanan yang kemungkinan pendapatannya akan disimpan di KSPP Syariah tersebut. Untuk mengenalkan kepada masyarakat KSPP Syariah Soyo Mulyo Watulimo Trenggalek memberikan banyak produk-produk simpanan yaitu, Simpanan Kotak (Si Kota), Simpanan Idul Fitri (Si Fitri), Simpanan Ibadah Qurban (Si Qurban), Simpanan Pendidikan Anak (Si Pena), dan Simpanan *Wadi'ah*. Berikut ini adalah data jumlah anggota tabungan dari tahun 2014-2016 sebagai berikut :

Gambar 1.1
Pertumbuhan Jumlah Anggota Tabungan di KSPP Syariah Soyo Mulyo
pada tahun 2014-2016



Sumber: KSPP Syariah Soyo Mulyo

Dapat dilihat perkembangan dari jumlah anggota tabungan dari tahun 2014 sampai tahun 2016 mengalami kenaikan yang sangat pesat. Hal ini terbukti anggota pada tahun 2014 sebesar 545, tahun 2015 sebesar 708, dan pada tahun 2016 sebesar 978. Kenaikan dan penurunan yang mungkin terjadi pada dasarnya disebabkan oleh strategi yang diterapkan oleh lembaga tersebut. Berdasarkan BPS Kota trenggalek tahun 2015-2016 menunjukkan bahwa jumlah penduduk di kecamatan Watulimo sebesar 65.391 jiwa.⁸ Dengan sekian banyak penduduk jika dibandingkan dengan anggota yang menabung di KSPP Syariah Soyo Mulyo, masih sangat jelas jika peluang untuk mendapatkan anggota lebih besar. Namun jika dilihat perkembangan Lembaga keuangan baik syariah maupun konvensional yang cukup banyak di daerah tersebut, hal ini membuktikan bahwa persaingan menarik hati

⁸ Badan Pusat Statistik Kota Trenggalek. <https://Trenggalekkab.bps.go.id>

masyarakat pun sangat ketat. Fenomena tersebut menjadikan pihak manajemen perlu meningkatkan cara atau strategi untuk menarik konsumen dalam memutuskan untuk menabung.

Berdasarkan pemaparan mengenai pentingnya manajemen dalam hubungannya dengan kemasyarakatan, oleh karena itu KSPP Syariah Soyo Mulyo perlu meningkatkan strategi dalam memperbaiki citra lembaganya. Citra lembaga sangat perlu ditingkatkan karena untuk meminimalisir resiko berpindahannya nasabah ke lembaga lainnya. Selain itu KSPP Syariah Soyo Mulyo harus meningkatkan kualitas pelayanannya untuk meningkatkan motivasi menabung anggotanya, salah satunya memberikan pelayanan dengan metode jemput bola. Salah satu kunci suksesnya suatu perusahaan adalah dari sikap dan kinerja karyawan dalam perusahaan tersebut. Sehingga bagaimana suatu perusahaan tersebut dapat memajemen dari berbagai kinerja para karyawannya sehingga mampu memberikan nilai yang baik di mata masyarakat. Karena dalam KSPP Syariah tersebut masih dijumpai karyawan yang kurang disiplin dalam ketepatan waktu ketika pengambilan tabungan. Sehingga masih perlu perbaikan dalam hal pelayanan dari karyawan serta dalam membangun komunikasi yang baik dengan para anggotanya.

Meskipun lokasi KSPP Syariah Soyo Mulyo Watulimo Trenggalek sangat strategis, di pinggir jalan sehingga dapat dijangkau dengan mudah serta dekat dengan pusat kegiatan masyarakat yaitu pasar. Namun dari lokasi yang luas dan jumlah penduduk yang tergolong padat, masih banyak dari masyarakat sekitar yang belum mengenal adanya koperasi itu sendiri baik

keberadaan ataupun produknya. Mungkin dikarenakan anggota yang berada di pelosok desa, motivasi untuk menabungnya sangat rendah atau suatu keadaan yang lainnya.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka peneliti hendak melaksanakan penelitian berjudul “*Pengaruh Citra Lembaga, Kualitas Pelayanan dan Lokasi terhadap Keputusan Anggota untuk Menabung di KSPP Syariah Soyo Mulyo Watulimo Trenggalek*”.

B. Identifikasi Masalah

Koperasi syariah merupakan bentuk eksistensi sistem ekonomi syariah. Adanya koperasi syariah diharapkan mampu mengajak semua orang baik muslim maupun non muslim untuk melakukan kegiatan perekonomiannya sesuai dengan syariat islam. Penelitian yang berkaitan dengan keputusan anggota untuk menabung di KSPP Syariah Soyo Mulyo ini sangat perlu dilakukan guna mengetahui bagaimana para anggota dan calon anggota tertarik dan memutuskan untuk menabung.

C. Rumusan Masalah

Dari pemaparan di atas dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Apakah citra lembaga berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan anggota untuk menabung di KSPP Syariah Soyo Mulyo Watulimo Trenggalek ?

2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan anggota untuk menabung di KSPP Syariah Soyo Mulyo Watulimo Trenggalek?
3. Apakah lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan anggota untuk menabung di KSPP Syariah Soyo Mulyo Watulimo Trenggalek ?
4. Apakah secara bersama-sama citra lembaga, kualitas pelayanan dan lokasi berpengaruh signifikan terhadap keputusan anggota untuk menabung di KSPP Syariah Soyo Mulyo Watulimo Trenggalek ?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pokok permasalahan yang telah dirumuskan di atas, maka dapat disusun tujuan penelitian sebagai berikut :

1. Untuk menguji pengaruh citra lembaga terhadap keputusan anggota untuk menabung di KSPP Syariah Soyo Mulyo Watulimo Trenggalek.
2. Untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan anggota untuk menabung di KSPP Syariah Soyo Mulyo Watulimo Trenggalek.
3. Untuk menguji pengaruh lokasi terhadap keputusan anggota untuk menabung di KSPP Syariah Soyo Mulyo Watulimo Trenggalek.
4. Untuk menguji pengaruh secara bersama-sama citra lembaga, kualitas pelayanan, dan lokasi terhadap keputusan anggota untuk menabung di KSPP Syariah Soyo Mulyo Watulimo Trenggalek.

E. Kegunaan Penelitian

1. Kegunaan Secara Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan sebagai pengembangan ilmu pengetahuan tentang lembaga keuangan syariah, serta pemahaman tentang citra lembaga, kualitas pelayanan dan lokasi terhadap keputusan anggota untuk menabung di KSPP Syariah Soyo Mulyo.

2. Kegunaan Secara Praktis

a. Bagi KSPP Syariah Soyo Mulyo

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pertimbangan lembaga keuangan syariah dalam meningkatkan jumlah anggotanya dengan meningkatkan kualitas pelayanannya dan memperbaiki citranya di masyarakat.

b. Bagi akademik

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi akademik dalam bidang manajemen lembaga keuangan syariah, khususnya mengenai pengaruh citra lembaga, kualitas pelayanan dan lokasi terhadap keputusan anggota untuk menabung di KSPP Syariah Soyo Mulyo.

c. Bagi Peneliti yang akan datang

Sebagai sumber informasi bagi pihak-pihak yang ingin melakukan penelitian khususnya pada kajian yang sama yang berkenaan dengan masalah pelayanan lembaga keuangan syariah.

F. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian

1. Ruang Lingkup

Dalam penelitian ini, variabel yang digunakan adalah citra lembaga, kualitas pelayanan dan lokasi yang mempengaruhi keputusan anggota untuk menabung di KSPP Syariah Soyo Mulyo dengan indikator sebagai berikut:

- a. Citra lembaga indikator pada variabel ini yaitu: *Personality, Reputation, Value, dan Corporate Identity.*
- b. Kualitas pelayanan indikatornya yaitu: *Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty, dan Tangibles.*
- c. Lokasi indikatornya yaitu, tempat yang cukup tepat, dekat dan mudah dijangkau nasabah bila ingin melakukan transaksi di KSPP Syariah Soyo Mulyo.
- d. Keputusan anggota untuk menabung indikatornya yaitu, pengenalan masalah, pencarian informasi, evaluasi alternatif, keputusan pembelian, dan perilaku pasca pembelian.

2. Keterbatasan penelitian

Penelitian ini hanya membatasi tentang pembahasan mengenai pengaruh citra lembaga, kualitas pelayanan dan lokasi terhadap

keputusan anggota untuk menabung di KSPP Syariah Soyo Mulyo Watulimo Trennggalek.

G. Penegasan Istilah

Dalam karya ilmiah ini peneliti memberi penegasan istilah dari judul yang peneliti angkat dengan tujuan agar tidak terjadi kerancuan atau ketidaksamaan pemahaman dalam membaca skripsi ini, yaitu:

1. Definisi konseptual
 - a. Citra lembaga adalah persepsi yang berkembang dalam benak publik mengenai realita (yang terlihat) dari perusahaan itu.⁹ Maksud dari citra lembaga dalam skripsi ini adalah persepsi yang berkembang dalam benak publik mengenai realita KSPP Syariah Soyo Mulyo sebagai lembaga keuangan non perbankan berbasis syariah islam.
 - b. Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.¹⁰ Maksud kualitas pelayanan disini adalah aspek-aspek yang termasuk dalam lima dimensi pelayanan yaitu *reliability, responsiveness, assurance, empathy* dan *tangibles*.
 - c. Lokasi merupakan tempat di mana diperjualbelikan suatu produk serta pengendaliannya.¹¹

⁹ Firsan Nova, *CRISIS Publik Relations : Strategi PR Menghadapi Krisis, Mengelola Isu, Membangun Citra, dan Reputasi Perusahaan*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2011), hal. 299

¹⁰ Ruslan, *Manajemen Public Relations...*, hal. 281

¹¹ Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta: Kencana, 2008), hal. 163

- d. Keputusan anggota adalah hal sesuatu yang diputuskan konsumen untuk memutuskan pilihan atas tindakan pembelian barang atau jasa.¹²
- e. KSPP Syariah adalah usaha pada koperasi yang kegiatan usahanya bergerak di bidang pembiayaan, investasi, simpanan sesuai dengan pola bagi hasil (syariah), sebagai bagian dari kegiatan usaha koperasi yang bersangkutan. Dalam penelitian ini dilakukan di KSPP Syariah Soyo Mulyo Watulimo Trenggalek.

2. Definisi Operasional

Definisi operasional dimaksudkan untuk memberikan kejelasan mengenai judul penelitian agar tidak muncul berbagai penafsiran terhadap judul penelitian. Yang dimaksud pengaruh citra lembaga, kualitas pelayanan dan lokasi terhadap keputusan anggota untuk menabung adalah seberapa besar pengaruh citra lembaga, kualitas pelayanan dan lokasi terhadap keputusan anggota untuk menabung di KSPP Syariah Soyo Mulyo.

H. Sistematika Pembahasan

Untuk memperoleh gambaran yang cukup jelas mengenai penelitian ini maka peneliti mengemukakan sistematika penulisan skripsi sebagai berikut:

1. Bagian Awal

¹² Irham Fahmi, *Manajemen Pengambilan Keputusan*, (Bandung: Alfabeta, 2013), hal. 2.

Bagian ini memuat tentang halaman sampul depan, halaman judul, halaman persetujuan pembimbing, halaman pengesahan penguji, halaman pernyataan keaslian, motto, halaman persembahan, kata pengantar, daftar isi, daftar tabel, daftar lampiran dan abstrak.

2. Bagian Utama

Bagian ini terdiri dari:

Bab I : Pendahuluan

Dalam bab pendahuluan ini di dalamnya berisi uraian mengenai latar belakang, identifikasi masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan hasil penelitian, ruang lingkup dan keterbatasan masalah, penegasan istilah, sistematika pembahasan.

Bab II : Landasan teori

Pada bab ini membahas uraian tentang teori citra lembaga, kualitas pelayanan, lokasi, keputusan anggota, tabungan, koperasi syariah, penelitian terdahulu, kerangka konseptual, hipotesis penelitian.

Bab III : Metode Penelitian

Pada bab ini berisi tentang pendekatan dan jenis penelitian, populasi dan sampel penelitian, teknik pengambilan sampel, sumber data, variabel dan skala pengukurannya, teknik pengumpulan data dan instrumen penelitian serta teknik analisis data.

BAB IV : Hasil Penelitian

Pada bab ini berisi pengujian hipotesis beserta deskripsi data.

BAB V : Pembahasan

Pada bab ini berisi pembahasan mengenai temuan-temuan penelitian yang telah dikemukakan pada hasil penelitian.

BAB VI : Penutup

Pada bab ini berisi tentang kesimpulan dan saran

3. Bagian Akhir

Bagian ini memuat uraian tentang daftar rujukan, lampiran-lampiran dan daftar riwayat hidup.