

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. LATAR BELAKANG**

Lembaga Keuangan merupakan semua badan yang kegiatannya dibidang keuangan yang melakukan penghimpunan dana dan penyaluran dana kepada masyarakat terutama guna membiayai investasi perusahaan. Secara umum, lembaga keuangan berperan sebagai lembaga intermediasi keuangan. Intermediasi keuangan merupakan proses penyerapan dari unit surplus ekonomi, baik sektor usaha lembaga pemerintahan maupun individu (rumah tangga) untuk penyediaan dana bagi unit ekonomi lain.<sup>1</sup>

Persoalan-persoalan sumber daya ekonomi masyarakat mendorong munculnya lembaga keuangan syariah. Sebuah lembaga yang tidak saja berorientasi bisnis tetapi juga sosial. Selain itu diharapkan munculnya lembaga yang tidak melakukan pemusatan kekayaan pada sebagian kecil orang pemilik modal (pendiri) dengan penghisapan pada mayoritas orang, tetapi lembaga yang kekayaannya terdistribusi secara merata dan adil sehingga bisa mengurangi tingkat kemiskinan. Lembaga tersebut adalah Koperasi Syariah.

Koperasi muncul sebagai solusi atas keresahan penduduk kalangan ekonomi lemah untuk memajukan usahanya karena keterbatasan modal yang dimiliki. Namun sayangnya koperasi konvensional masih menerapkan sistem bunga/riba, sedang dalam Islam hal tersebut dilarang. Hal itu menjadi salah satu faktor berdirinya koperasi yang berlandaskan syariah. Kelahiran koperasi syariah di

---

<sup>1</sup> Andri, Soemitra, *Bank & Lembaga Keuangan Syariah*, (Jakarta: Kencana,2010), hal. 29.

Indonesia dilandasi oleh Keputusan Menteri Koperasi dan UKM RI Nomor 91/Kep/M.KUKM/IX/2004 tanggal 10 September 2004 tentang petunjuk pelaksanaan kegiatan usaha Koperasi Jasa Keuangan Syariah. Keputusan Menteri ini memfasilitasi berdirinya koperasi syariah menjadi Koperasi Jasa Keuangan Syariah (KJKS) atau Unit Jasa Keuangan Syariah (UJKS), dengan adanya sistem ini membantu koperasi serba usaha di Indonesia memiliki unit jasa keuangan syariah.

Perkembangan lembaga keuangan mikro syariah (LKMS) selama sepuluh tahun ini tercatat paling menonjol dalam dinamika keuangan syariah di Indonesia. Berbagai LKMS tersebut lebih dikenal oleh masyarakat luas dengan sebutan *Baitul Mall wa Tamwil* (BMT). Masing-masing BMT biasa memiliki nama, yang diperlihatkan pada papan nama dan identitas lainnya. Ada LKMS yang menyebut diri sebagai Koperasi Jasa Keuangan Syariah (KJKS), dan yang secara lengkap menyatakan diri sebagai KJKS BMT dengan nama tertentu.<sup>2</sup>

Salah satunya lembaga keuangan syariah ini yaitu Koperasi Syariah Al-Mawaddah. Diperkirakan pada Koperasi Syariah Al-Mawaddah ini melayani anggota yang sebagian besar bergerak dibidang usaha mikro dan usaha kecil. Cakupan bidang usaha dan profesi dari mereka yang dilayani sangat luas. Mulai dari pedagang sayur, pedagang kelontongan, penjahit rumahan, petani, peternak, sampai dengan kontraktor dan usaha jasa yang relatif modern. Potensi untuk berkembang lebih pesat di masa yang akan datang, sehingga peluang masih sangat besar untuk menarik minat menabung kepada anggota. Salah satunya dengan

---

<sup>2</sup> Setiawan, Rahmat Yuli, 2015. "Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasah (Studi Pada KJKS BMT Barokah Tegalrejo)". Di akses pada tanggal 22 November 2017

mengenalkan produk-produk yang ada di Koperasi Syariah Al-Mawaddah serta memberikan pelayanan yang memuaskan untuk menarik minat agar masyarakat memilih untuk menabung di Koperasi Syariah Al-Mawaddah ini. Jadi Koperasi Syariah Al-Mawaddah dalam mempertahankan agar anggota yang menabung tidak berpindah itu dengan mempertahankan kualitas produk tabungan yang memiliki kemenarikan dalam produk tabungannya, sehingga anggota tetap setia memakai dan menikmati produk tabungan yang ditawarkan , kemudian mempertahankan kualitas pelayanan yaitu diantaranya pelayanan yang baik , kehandalan dalam melayani anggotanya, sigap dan tanggap melayani anggota. Dengan begitu dapat memuaskan bagi anggotanya.

Produk adalah sesuatu yang ditawarkan ke pasar untuk mendapatkan perhatian untuk dibeli dan digunakan untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan. Agar produk yang dimiliki banyak diminati haruslah memperhatikan tingkat kualitasnya, salah satunya yaitu kualitas produk tabungan ini. Kualitas Produk merupakan salah satu faktor penentu kepuasan anggota dalam menilai sebuah produk tabungan yang disediakan pada Koperasi Syariah Al-Mawaddah. Apabila anggota tersebut merasa puas karena produk tabungan yang disediakan itu sesuai yang diharapkan maka anggota itu akan menjadi konsumen yang loyal di Koperasi Syariah Al-Mawaddah dan anggota akan tetap bertahan di Koperasi Syariah tersebut.

**Tabel 1.1**  
Produk Simpanan Pada Koperasi Syariah Al-Mawaddah

Produk Simpanan	Jumlah Anggota
Simpanan Mudharabah Al-Mawaddah	10
Simpanan Berjangka Koperasi Syariah Al-Mawaddah	16

Simpanan Sarjana	12
Simpanan Wadi`ah	63
Simpanan Qurban	10
Simpanan Berkah	8
Simpanan Talangan Haji	6

Sumber: Arsip Koperasi Syariah Al-Mawaddah

**Tabel 1.2**  
Jumlah Seluruh Anggota Menabung Koperasi Syariah Al-Mawaddah  
Selama tahun 2011-2017

Tahun	Jumlah Anggota
2011	10
2012	11
2013	15
2014	19
2015	20
2016	23
2017	27

Sumber: Arsip Koperasi Syariah Al-Mawaddah

Pada tabel diatas dapat dilihat bahwa jumlah anggota yang menabung pada Koperasi Syariah Al-Mawaddah ini terus mengalami peningkatan untuk tiap tahunnya. Peningkatan ini disebabkan Koperasi Syariah Al-Mawaddah mempertahankan kualitas produk tabungan dan kualitas pelayanannya, sehingga dapat memuaskan anggotanya.

Minat menabung merupakan bagian atau salah satu elemen penting dari perilaku anggota dalam menilai, mendapatkan dan mempergunakan barang-barang serta jasa ekonomi. Secara umum perilaku pengambilan keputusan untuk membeli atau mempergunakan jasa tertentu dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu: harga, servis yang ditawarkan, lokasi, kemampuan tenaga penjualan, periklanan.<sup>3</sup>

---

<sup>3</sup> Kotler, Philip & Gary Armstrong.. *Prinsip-prinsip Pemasaran Edisi Bahasa Indonesia*. (Jakarta: Erlangga, 2002), hal. 23

Kualitas produk tabungan dan kualitas pelayanan merupakan dua hal yang bisa memberikan daya saing sebuah Koperasi Syariah di masyarakat. Dalam aspek pelayanan masyarakat tentunya akan memilih Koperasi Syariah yang aman dengan prosedur yang tidak terlalu rumit dan pelayanan yang memuaskan, seperti layanan yang diberikan oleh para karyawan/pegawai yang murah senyum, ramah, bersahabat, sopan, sigap atau tanggap, handal, profesional, responsif dan mampu melayani dengan cepat. Jelas betapa pentingnya baik memusatkan perhatiannya terutama pada usaha mencegah berpindahannya anggota Koperasi Syariah ke bank lainnya, sehingga dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang cukup besar dalam menentukan minat anggota untuk menabung.

Sedangkan dalam aspek produk tidaklah kalah pentingnya dengan layanan, kualitas produk di Koperasi Syariah sangatlah penting bagi anggota. Produk merupakan komunikasi dua arah antara anggota dengan Koperasi Syariah dimana hubungan tercipta setelah anggota tahu dan memberikan penilaian positif terhadap produk atau layanan yang ditawarkan. Jika anggota menilai produk dan layanan mampu memberikan nilai tambah kepada anggota maka anggota akan puas dengan layanan atau produk yang ditawarkan, kondisi ini akan menciptakan hubungan atau ikatan emosional antara anggota dengan Koperasi Syariah. Hubungan emosional ini yang disebut dengan loyalitas agar tumbuh minat untuk menabung di Koperasi Syariah.

Anggota akan merasa puas jika sistem pelayanan dan produk tabungan yang tersedia di Koperasi Syariah Al Mawaddah sesuai dengan apa yang diharapkan anggota, apalagi jika pada produk tabungan yang dimiliki tersebut memiliki

keunggulan yang berbeda-beda di masing-masing produk tabungannya, maka hal tersebut dapat meminimalisir tercegahnya anggota yang menabung di Koperasi Syariah Al-Mawaddah untuk berpindah ke lembaga keuangan syariah yang lainnya. Sebaliknya anggota akan merasa kecewa jika pelayanan dan produk tabungan yang diberikan tidak sesuai yang diharapkan anggota.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, dapat diketahui bahwa kualitas produk tabungan dan kualitas pelayanan dapat mempengaruhi minat menabung anggota. Sehingga penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“PENGARUH KUALITAS PRODUK TABUNGAN DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP MINAT MENABUNG ANGGOTA PADA KOPERASI SYARIAH AL-MAWADDAH NGUNUT TULUNGAGUNG”**.

## **B. IDENTIFIKASI MASALAH**

Berdasarkan uraian diatas dapat dijelaskan bahwa kualitas produk dan kualitas pelayanan itu merupakan dua hal daya saing dalam lembaga keuangan syariah salah satunya adalah Koperasi Syariah. Apabila produk tabungan yang disediakan tersebut memiliki kemenarikan tersendiri maka dapat meminimalisir anggota untuk berpindah ke lembaga keuangan syariah yang lainnya dan akan tetap setia memakai dan menikmati produk tabungannya. Dan dari segi pelayanannya, apabila pelayanan baik, sigap dan tanggap dalam melayani anggota, maka anggota akan tetap terpuaskan.

Perlu kita ketahui bahwa pada Koperasi Syariah Al Mawaddah perlu mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas produk tabungan dan kualitas

pelayanan terhadap minat menabung anggota pada Koperasi Syariah Al Mawaddah Ngunut Tulungagung ini.

### **C. RUMUSAN MASALAH**

Bertitik tolak dari latar belakang masalah, perlu diterangkan dalam rumusan masalah yang jelas untuk memberikan arah terhadap pembahasan selanjutnya.

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh kualitas produk tabungan terhadap minat menabung anggota pada Koperasi Al-Mawaddah Ngunut Tulungagung ?
2. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat menabung anggota pada Koperasi Syariah Al-Mawaddah Ngunut Tulungagung?
3. Apakah kualitas produk tabungan dan kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh terhadap minat menabung anggota pada Koperasi Syariah Al-Mawaddah Ngunut Tulungagung?

### **D. TUJUAN PENELITIAN**

Dari uraian latar belakang yang telah dikemukakan di atas, maka permasalahan yang dikaji dalam penelitian ini antara lain :

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk tabungan terhadap minat menabung anggota pada Koperasi Syariah Al Mawaddah Ngunut Tulungagung.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat menabung anggota pada Koperasi Syariah Al Mawaddah Ngunut Tulungagung.

3. Untuk mengetahui pengaruh secara bersama-sama kualitas produk tabungan dan kualitas pelayanan terhadap minat menabung anggota pada Koperasi Syariah Al Mawaddah Ngunut Tulungagung.

#### **E. HIPOTESA PENELITIAN**

Berdasarkan rumusan masalah dan tujuan penelitian, maka hipotesis penelitian ini adalah seperti berikut :

1.  $H_1$  = kualitas produk tabungan berpengaruh signifikan terhadap minat menabung anggota pada Koperasi Syariah Al-Mawaddah Ngunut Tulungagung.
2.  $H_2$  = kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap minat menabung anggota pada Koperasi Syariah Al-Mawaddah Ngunut Tulungagung
3.  $H_1$  dan  $H_2$  berpengaruh signifikan terhadap minat menabung anggota pada Koperasi Syariah Al-Mawaddah Ngunut Tulungagung.

#### **F. KEGUNAAN PENELITIAN**

Penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi pihak-pihak yang berkepentingan diantaranya:

1. Kegunaan Teoristis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan memberikan sumbangsih berupa pengembangan ilmu yang berkaitan dengan minat menabung. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai sumber referensi untuk peneliti selanjutnya.

2. Untuk Bidang Akademis

- a. Dapat memberikan manfaat berupa tambahan kepuasan/referensi mengenai masalah seputar kualitas produk, kualitas pelayanan dan minat menabung anggota.
  - b. Untuk menambah khazanah keilmuan dan wawasan bagi masyarakat umum, bagi organisasi dan perusahaan yang memperhatikan masalah-masalah mengenai pengaruh apa saja yang menjadikan minat menabung anggota.
3. Kegunaan Praktis
- Memberikan gambaran tentang pengaruh kualitas produk tabungan dan kualitas pelayanan terhadap minat menabung.
4. Peneliti Selanjutnya
- Untuk memberikan referensi pada peneliti selanjutnya agar mempermudah dalam menghasilkan sebuah penelitian. Dan memberikan informasi tambahan tentang kualitas produk dan kualitas pelayanan yang dapat mempengaruhi minat menabung.

#### **G. RUANG LINGKUP DAN KETERBATASAN PENELITIAN**

Penelitian ini perlu dibatasi ruang lingkup penelitian agar tidak terjadi penyimpangan sasaran. Maka penelitian ini dibatasi pada pembahasan tentang Pengaruh Kualitas Produk Tabungan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Menabung Anggota pada Koperasi Syariah Al Mawaddah Ngunut Tulungagung.

Ruang lingkup penelitian ada dua variable *Independent* yaitu pertama variable kualitas produk tabungan ( $X_1$ ) adalah penilaian anggota terkait kualitas produk yang disediakan oleh koperasi syariah, serta kesesuaian produk yang berprinsip

syariah. Variable bebas yang kedua kualitas pelayanan ( $X_2$ ) adalah penilaian anggota terkait pelayanan yang diberikan di koperasi syariah. Oleh karena itu, nantinya pada hasil akhir penelitian ini adalah dua variable kualitas produk tabungan dan kualitas pelayanan itu mempengaruhi atau tidak terhadap minat menabung (Y) sebagai variable *dependent* atau variable terikat.

## H. DEFINISI OPERASIONAL

Definisi operasional merupakan definisi variabel secara operasional, secara praktik, secara riil, secara nyata dalam lingkup obyek penelitian obyek yang diteliti. Variabel penelitian terdiri dari dua macam yaitu variabel terikat (Y) dan variabel bebas (X). Definisi operasional dalam penelitian ini mencakup :

### a. Secara Konseptual

1. Pengaruh adalah daya yang ada atau timbul dari sesuatu (orang atau benda dan sebagainya).<sup>4</sup> Pengaruh yang dimaksudkan dalam penelitian ini adalah daya yang timbul antara kualitas produk tabungan dan kualitas pelayanan terhadap minat menabung anggota Koperasi Syariah Al-Mawaddah Samir Ngunut.
2. Kualitas adalah tingkat mutu yang diharapkan dan pengendalian keragaman dalam mencapai mutu tersebut untuk memenuhi kebutuhan konsumen.

---

<sup>4</sup> Suharto, Tata Iryanto, *Kamus Bahasa Indonesia Terbaru*, (Surabaya: INDAH, 1996), hal.197

3. Produk adalah segala sesuatu yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan.<sup>5</sup> Produk dalam penelitian ini merupakan produk yang tersedia di Koperasi Syariah Al-Mawaddah Samir Ngunut.
4. Tabungan merupakan simpanan dalam mata uang rupiah, yang penarikannya dilakukan sesuai dengan syarat dan ketentuan yang berlaku.<sup>6</sup> Tabungan dalam penelitian ini merupakan kegiatan yang dilakukan oleh anggota yang menabung di Koperasi Syariah Al-Mawaddah.
5. Pelayanan merupakan usaha apa saja yang mempertinggi kepuasan anggota.<sup>7</sup> Pelayanan yang dimaksudkan dalam penelitian ini yaitu melayani anggota yang menabung sesuai dengan kebutuhannya.
6. Minat menabung merupakan dorongan seseorang dalam melakukan kegiatan untuk menyisihkan uang untuk ditabung. Minat menabung dalam penelitian ini bertujuan untuk menarik minat anggota dalam menyisihkan uangnya untuk di simpan ataupun di tabung.

b. Secara Operasional

Agar lebih terarah dan tidak salah pengertian, maka perlu dijelaskan tentang definisi operasional dari masing-masing variabel yang akan diteliti yang meliputi Pengaruh Kualitas Produk Tabungan dan Kualitas Pelayanan terhadap Minat Menabung, yaitu :

1) Kualitas Produk Tabungan (X1)

---

<sup>5</sup> Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta : Kencana, 2005), hal.136.

<sup>6</sup> Ikatan Bankir Indonesia, *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2014), hal. 232.

<sup>7</sup> Ikatan Bankir Indonesia, *Ibid*, hal.75

Kualitas produk adalah keseluruhan ciri serta dari suatu produk atau pelayanan pada kemampuan untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan/ tersirat.<sup>8</sup> Jadi kualitas produk tabungan disini merupakan suatu produk tabungan yang memiliki kualitas maupun keunggulan dari produk yang dapat menarik minat anggota dalam menabung.

## 2) Kualitas Pelayanan (X2)

Kualitas pelayanan lebih menitikberatkan pada kepuasan pelanggan, dimana kualitas pelayanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketetapan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Pelayanan terbaik pada pelanggan dan tingkat kualitas dapat dicapai serta konsisten dengan memperbaiki pelayanan dan memberikan perhatian khusus kepada standar kinerja karyawan yang baik internal maupun eksternal.<sup>9</sup>

## 3) Minat Menabung (Y)

Minat (interest) digambarkan sebagai situasi seseorang sebelum melakukan tindakan, yang dapat dijadikan dasar untuk memprediksi perilaku atau tindakan tersebut. Minat menabung diasumsikan sebagai minat beli merupakan perilaku yang muncul sebagai respon terhadap pembelian.<sup>10</sup> Minat merupakan motivasi yang mendorong orang untuk melakukan apa yang mereka inginkan bila mereka bebas memilih. Setiap

---

<sup>8</sup> Kotler, *Manajemen Pemasaran. Jilid II. Edisi Kesebelas*. Alih Bahasa Benyamin Molan. (Jakarta. : Indeks, 2005), hal 49.

<sup>9</sup> Tho'in, Muhammad. 2011. "*Pengaruh Faktor-Faktor Kualitas Jasa terhadap Kepuasan Nasabah di Baitul mal wat Tamwil (BMT) Tekun Karanggede Boyolali*". Muqtasid Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah STAIN Salatiga. Vol. 2, Juli Hal. 73-89.

<sup>10</sup> Kotler, Philip & Gary Amstrong.. *Prinsip-prinsip Pemasaran Edisi Bahasa Indonesia*.(Jakarta: Erlangga, 2002), hal. 78

minat akan memuaskan suatu kebutuhan. Dalam melakukan fungsinya kehendak itu berhubungan erat dengan pikiran dan perasaan. Pikiran mempunyai kecenderungan bergerak dalam sector rasional analisis, sedang perasaan yang bersifat halus atau tajam lebih mendambakan kebutuhan. Sedangkan akal berfungsi sebagai pengikat fikiran dan perasaann itu dalam koordinasi yang harmonis, agar kehendak bisa diatur dengan sebaik-baiknya.<sup>11</sup>

## **I. SISTEMATIKA PEMBAHASAN**

Dalam penulisan skripsi ini, penulis menggunakan pedoman skripsi IAIN (Institut Agama Islam Negeri) Tulungagung. Untuk mempermudah pemahaman, maka penulis membuat sistematika penulisan sesuai dengan buku pedoman skripsi. Sistematika penelitian ini berisi tentang isi keseluruhan penelitian yang terdiri dari bagian awal, bagian isi, dan bagian akhir penelitian.

Bagian awal berisi tentang halaman judul, halaman persetujuan, halaman pengesahan dosen pembimbing, moto, persembahan, kata pengantar, daftar isi, daftar tabel, daftar gambar, daftar lampiran, dan abstrak.

Bagian ini terdiri dari 5 bab, yaitu :

**BAB I** :Pendahuluan, untuk memberikan gambaran secara singkat apa yang akan dibahas dalam skripsi yaitu latar belakang masalah, identifikasi masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, hipotesis penelitian, ruang lingkup dan keterbatasan penelitian, definisi operasional dan sistematika pembahasan.

---

<sup>11</sup> Sukanto. *Nafsiologi: Suatu Pendekatan Alternatif Atas Psikologi*. Jakarta: Integrita Press,1985), hal. 120

- BAB II :Landasan teori, bagian ini diuraikan berbagai teori, konsep dan anggapan dasar tentang teori kualitas produk tabungan, kualitas pelayanan dan minat menabung, kajian penelitian yang relevan, kerangka konseptual dan hipotesis penelitian.
- BAB III :Metodelogi Penelitian, bagian ini memuat tentang jenis penelitian dan pendekatan penelitian, populasi dan sampel, sumber data, variabel, skala pengukuran, teknik pengumpulan data, instrumen penelitian dan serta teknik analisis data.
- BAB IV :Hasil penelitian, bagian ini memuat gambaran umum obyek penelitian, deskripsi karakteristik responden, deskripsi masing-masing variabel, analisis data dan pengujian data.
- BAB V : Pembahasan, dalam pembahasan dijelaskan temuan-temuan penelitian yang telah dikemukakan pada hasil penelitian.
- BAB VI :Penutup, pada bab bagian akhir akan memuat tentang kesimpulan, saran-saran dari penelitian yang diajukan kepada pihak yang berkepentingan dan lampiran-lampiran yang diperlukan untuk meningkatkan validitas isi skripsi nantinya.