

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dalam era globalisasi sekarang ini kita harus menghadapi berbagai permasalahan, seiring dengan perkembangan zaman diikuti pula kebutuhan masyarakat yang hendak dipenuhi yang berhubungan dengan masalah ekonomi. Masalah ekonomi pada saat ini semakin diperburuk dengan munculnya berbagai macam sistem perekonomian yang melanda dunia terutama negara-negara Islam termasuk negara-negara Islam yang baru berkembang.

Sumber inspirasi di bidang ekonomi yang diambil dari sistem kapitalisnya telah menyebabkan masyarakat golongan miskin semakin tertindas ketika golongan kaya melakukan aktifitas ekonominya, seperti melakukan pinjaman, sedangkan kelompoknya semakin kuat, walaupun pada teorinya aktifitas tersebut dipandang dapat memberikan pertolongan kepada si miskin, namun golongan miskin dikenakan riba yang berat. Sehingga mereka semakin tertindas apabila hutang tidak dapat dibayar maka hutang akan semakin bertambah sehingga hutang semakin lama semakin banyak, akibatnya si penghutang menggadaikan apa saja yang dimiliki untuk membayar hutangnya. Terkadang harta yang dimilikipun tidak mampu untuk membayar hutang- hutang yang ada. Itulah sebabnya dalam Islam dilarang

melakukan riba. Sebagaimana firman Allah SWT dalam al- Qur'an surat Al-Baqarah ayat 275 ¹:

الَّذِينَ يَأْكُلُونَ الرِّبَا لَا يَقُومُونَ إِلَّا كَمَا يَقُومُ الَّذِي يَتَخَبَّطُهُ الشَّيْطَانُ مِنَ الْمَسِّ ذُلِكَ
بِأَنَّهُمْ قَالُوا إِنَّمَا الْبَيْعُ مِثْلُ الرِّبَا وَأَحَلَّ اللَّهُ الْبَيْعَ وَحَرَّمَ الرِّبَا فَمَنْ جَاءَهُ مَوْعِظَةٌ مِنْ رَبِّهِ
فَأَنْتَهَى فَلَهُ مَا سَلَفَ وَأَمْرُهُ إِلَى اللَّهِ وَمَنْ عَادَ فَأُولَئِكَ أَصْحَابُ النَّارِ هُمْ فِيهَا خَالِدُونَ
(البقرة: ٢٧٥)

Artinya: “Orang-orang yang memakan riba tidak dapat berdiri melainkan seperti berdirinya orang yang kemasukan syaiton lanatara kemasukan setan karena gila. Yang demikian itu karena mereka berkata bahwa jual beli sama dengan riba. Padahal Allah telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba. Barangsiapa mendapat peringatan dari Tuhan-nya, lalu ia berhenti, maka apa yang telah diperolehnya dahulu menjadi miliknya dan urusan-nya (terserah) kepada Allah. Barangsiapa mengulangi, maka mereka itu penghuni neraka, mereka kekal didalamnya ”. (QS. Al Baqarah: 275)

Maka dari itu didirikanlah bank syariah yang merupakan Bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah dan menurut jenisnya terdiri atas Bank Umum Syariah dan Bank Pembiayaan Syariah. tujuan bank syariah didirikan adalah sebagai upaya kaum muslim untuk mendasari segenap aspek kehidupan ekonominya dengan berlandaskan Al-Quran dan As-Sunnah.² Bank syariah di berbagai Negara islam seperti

¹ *Ibid.*, hlm. 47

² M. Nur Rianto Al Arif, *Lembaga Keuangan Syariah*, (Bandung: CV Pustaka Setia, 2012), hlm. 98-99

Pakistan, Mesir, Siprus, Kuwait, Bahrain, Uni Emirat Arab, Malaysia, Iran, dan Turki. Berkembangnya Bank-bank syariah di Negara Islam berpengaruh ke Indonesia.³ Hal ini merupakan satu langkah maju bagi negara Islam sekaligus dalam usaha menerapkan ajaran syariah Islam yang berlandaskan Al-Quran dan Hadist, khususnya dalam bidang muamalat.

Dari perkembangan Bank Syariah yang telah mulai berkembang pesat kini banyak berkembang lembaga-lembaga keuangan lainnya yang berdasarkan Syariah salah satunya adalah Koperasi Serba Usaha *Baitut Tamwil Muhammadiyah* (BTM) Surya Buana yang ada di Kampak Trenggalek yang tepatnya berada di Jl. Raya Kampak desa Bendoagung-Kampak-Trenggalek, yang kini menawarkan jasanya kepada masyarakat dalam hal pengelolaan dana. Dari segi pelaksanaan BTM (*Baitut Tamwil Muhammadiyah*) mempunyai kesamaan dengan *Baitul Mal Wattamwil* (BMT). *Baitul Mal* lebih mengarah pada usaha-usaha pengumpulan dan penyaluran dana yang non profit, seperti zakat, infaq dan sodaqah. sedangkan *Baitut Tamwil* sebagai usaha pengumpulan dana dan usaha komersial. Usaha-usaha tersebut merupakan bagian yang tidak terpisah dari BTM sebagai usaha yang mendukung bagi masyarakat kecil yang berlandaskan Syariah.

Secara kelembagaan BTM didampingi atau didukung oleh Koperasi Wahana Mentari yang dimiliki Muhammadiyah. Sebagai lembaga primer yang mengemban misi yang lebih luas, yakni menentaskan usaha kecil. Keberadaan BTM merupakan representasi dari kehidupan masyarakat dimana

³ M. Syafi'I Antonio, *Bank Syariah Dari Teori Ke Praktek*, (Jakarta: Gema Insani, 2001), hlm. 25

BTM itu berada, dengan jalan ini BTM mampu mengakomodir kepentingan Ekonomi Masyarakat. Peran umum BTM adalah melakukan pembinaan dan pendanaan yang berdasarkan sistem syariah, peran ini menegaskan arti penting prinsip-prinsip syariah dalam kehidupan masyarakat.

Pengelolaan dana yang dilakukan oleh KSU BTM Surya Buana Kampak Trenggalek adalah dengan cara menggunakan produk tabungannya. Namun pada kenyataannya sebagian masyarakat yang beragama muslim tidak menggunakan produk dari lembaga keuangan syariah seperti BTM. Mereka lebih memilih produk dari lembaga keuangan non syariah karena menganggap lembaga keuangan syariah itu sama saja dengan lembaga keuangan non syariah. Masyarakat berpendapat mau dimanapun mereka menabung tetap sama saja karena sama-sama menyimpan uangnya. Padahal masyarakat belum sepenuhnya memahami tentang sistem dari lembaga keuangan syariah.

Berikut merupakan jenis produk-produk tabungan yang ditawarkan oleh KSU BTM Surya Buana Kampak Trenggalek beserta jumlah nasabahnya.

Tabel 1.1
Produk dan Jumlah Nasabah Tabungan Tahun 2010 s/d 2017

No.	Nama Produk	Jumlah Nasabah
1	Simpanan Pokok (khusus calon anggota koperasi)	201
2	Simpanan Wajib (khusus setoran anggota koperasi)	
3	SIWADA (tabungan harian)	2491
4	SIMUKA (tabungan berjangka)	40
5	Simpanan Karyawan	8
JUMLAH		2740

Sumber: Dokumen KSU BTM Surya Buana Kampak Trenggalek

Dari tabel di atas, menunjukkan bahwa minat masyarakat untuk menabung sangat tinggi, namun masyarakat menabung hanya lah untuk memenuhi kebutuhan untuk menyimpan uang dengan aman tanpa mengetahui lebih detail mengenai produk tersebut. Pengetahuan masyarakat mengenai produk sangatlah penting diperhatikan karena pengetahuan merupakan sumber informasi yang digunakan untuk memilih produk yang memang sesuai dengan kebutuhan. Bukan hanya sekedar untuk memenuhi kebutuhan untuk menyimpan uang dengan aman namun juga kebutuhan ekonomi lainnya. Dengan diperolehnya informasi yang memadai maka akan meningkatlah pengetahuan mereka sehingga memudahkan mereka mengambil keputusan untuk menggunakan produk tabungan lembaga keuangan syariah tersebut.

Dalam mengambil keputusan konsumen melewati kelima tahapan dalam setiap pembelian. Pertama, pengenalan masalah, proses pembelian diawali saat konsumen menyadari adanya masalah kebutuhan. Kedua, seorang konsumen yang mulai timbul minatnya akan terdorong untuk mencari informasi lebih banyak dari berbagai sumber. Ketiga, evaluasi alternatif, konsumen membentuk preferensi terhadap merek-merek yang terdapat dalam perangkat pilihan dan mengevaluasi pilihan sesuai dengan manfaat yang diharapkan. Keempat, keputusan pembelian, konsumen memilih alternatif yang dipilih dan memutuskan pembelian. Kelima, perilaku pasca pembelian, sesudah melakukan pembelian terhadap suatu produk konsumen akan mengalami beberapa tingkat kepuasan dan ketidakpuasan.⁴

⁴ Nugroho J. Setiadi, *Perilaku Konsumen: Perspektif Kontemporer pada Motif, Tujuan, dan Keinginan Konsumen Edisi Revisi*, (Jakarta: Kencana, 2015), hlm. 14-18

Setelah melalui tahapan-tahapan tersebut masyarakat dapat mengambil sebuah keputusan dan mulai menggunakan jasa lembaga keuangan syariah. Selain meningkatkan pengetahuan, religiusitas, maupun minat menabung, pelayanan yang diberikan oleh KSU BTM Surya Buana Kampak Trenggalek juga sangat penting karena pelayanan yang baik akan memberikan rasa nyaman dan senang dalam diri nasabah. Pelayanan yang diberikan haruslah memuaskan nasabah agar calon nasabah nyaman menggunakan jasanya. Pelayanan yang diberikan harus berkualitas, seperti tingkah laku yang sopan, santun, ramah dan waktu menyampaikan sesuatu informasi pada nasabah haruslah secara jelas dan tepat. Cara untuk meningkatkan kualitas pelayanan adalah dengan menerapkan pelayanan prima yang memuaskan nasabah akan meningkatkan jumlah nasabah dan menjaga loyalitas nasabah. Selain itu pelayanan prima merupakan kunci dari kesuksesan suatu lembaga atau perusahaan.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis merasa penting untuk melakukan penelitian tentang **“Pengaruh Pengetahuan, Religiusitas, Pelayanan, Dan Minat Menabung Masyarakat Terhadap Keputusan Memilih Menabung Di Koperasi Serba Usaha *Baitut Tamwil Muhammadiyah* Surya Buana Kampak Trenggalek”**.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dijelaskan. Maka identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Pengetahuan masyarakat yang kurang mengenai produk tabungan di KSU BTM Surya Buana Kampak Trenggalek.
2. Tingkat religiusitas yang kurang dalam menggunakan produk tabungan dari KSU BTM Surya Buana Kampak Trenggalek karena lebih memilih produk tabungan non syariah.
3. Minat menabung yang tinggi namun masyarakat belum sepenuhnya memahami produk tabungan dari KSU BTM Surya Buana Kampak Trenggalek.
4. Pelayanan yang harus dijaga untuk meningkatkan minat masyarakat untuk menabung dan menjaga loyalitas.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang dan identifikasi masalah yang telah dijelaskan. Maka permasalahan yang dirumuskan dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah pengetahuan berpengaruh terhadap keputusan memilih menabung di KSU BTM Surya Buana Kampak Trenggalek?
2. Apakah religiusitas berpengaruh terhadap keputusan memilih menabung di KSU BTM Surya Buana Kampak Trenggalek?
3. Apakah pelayanan berpengaruh terhadap keputusan memilih menabung di KSU BTM Surya Buana Kampak Trenggalek?
4. Apakah minat menabung masyarakat berpengaruh terhadap keputusan memilih menabung di KSU BTM Surya Buana Kampak Trenggalek?

5. Apakah pengetahuan, religiusitas, pelayanan, dan minat menabung masyarakat berpengaruh secara bersama-sama terhadap keputusan memilih menabung di KSU BTM Surya Buana Kampak Trenggalek?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, tujuan penelitian ini adalah untuk:

1. Menguji pengaruh pengetahuan terhadap terhadap keputusan memilih menabung di KSU BTM Surya Buana Kampak Trenggalek .
2. Menguji pengaruh religiusitas terhadap keputusan memilih menabung di KSU BTM Surya Buana Kampak Trenggalek.
3. Menguji pengaruh pelayanan terhadap keputusan memilih menabung di KSU BTM Surya Buana Kampak Trenggalek.
4. Menguji pengaruh minat menabung masyarakat terhadap keputusan memilih menabung di KSU BTM Surya Buana Kampak Trenggalek.
5. Menguji pengaruh pengetahuan, religiusitas, pelayanan, dan minat menabung masyarakat berpengaruh secara bersama-sama terhadap keputusan memilih menabung di KSU BTM Surya Buana Kampak Trenggalek.

E. Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kegunaan. Adapun kegunaan dari penelitian ini adalah:

1. Kegunaan Teoritis

Dapat menambah pengetahuan di bidang keilmuan maupun pengembangan ilmiah dari penulis maupun pembaca sebagai rujukan tentang keputusan memilih menabung di KSU BTM Surya Buana Kampak Trenggalek yang dipengaruhi pengetahuan, religiusitas, pelayanan, ataupun minat menabung.

2. Kegunaan Praktis

a. Bagi Praktisi

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu sumbangan pemikiran bagi KSU BTM Surya Buana Kampak Trenggalek untuk lebih meningkatkan pelayanannya dan lebih mensosialisasikan produk tabungannya agar lebih dikenal masyarakat luas.

b. Bagi Akademik

Penulis mengharapkan penelitian ini dapat menambah wawasan dan ilmu pengetahuan terkait dengan keputusan memilih menabung di KSU BTM Surya Buana Kampak Trenggalek yang dipengaruhi pengetahuan, religiusitas, pelayanan, ataupun minat menabung.

c. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penulis mengharapkan penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan penelitian sejenis dan pengembangan penelitian lebih lanjut. Penelitian memuat bahan informasi tentang keputusan memilih menabung di KSU BTM Surya Buana Kampak Trenggalek yang

dipengaruhi pengetahuan, religiusitas, pelayanan, ataupun minat menabung.

F. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian

Ruang lingkup penelitian ini adalah pengaruh pengetahuan, religiusitas, pelayanan, dan minat menabung masyarakat terhadap keputusan memilih menabung di KSU BTM Surya Buana Kampak Trenggalek. Dengan berbagai keterbatasan maka dalam penelitian ini penulis membatasi ruang lingkup dan pembahasan agar tidak menyimpang dari pokok pembahasan. Oleh karena itu penulis membatasi permasalahan yang akan dibahas, yaitu:

1. Empat variabel bebas, yaitu pengaruh pengetahuan, religiusitas, pelayanan, dan minat menabung masyarakat.
2. Satu variabel terikat, yaitu terhadap keputusan memilih menabung di KSU BTM Surya Buana Kampak Trenggalek.

G. Penegasan Istilah

1. Konseptual
 - a. Pengaruh adalah daya yang ada atau timbul dari sesuatu (orang, benda) yang ikut membentuk watak, kepercayaan atau perbuatan seseorang.⁵
 - b. Pengetahuan merupakan kemampuan untuk membentuk model mental yang menggambarkan obyek dengan tepat dan merepresentasikannya dalam aksi yang dilakukan terhadap suatu obyek.⁶

⁵ Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), <http://kbbi.web.id> , diakses pada 04 November 2017

- c. Religiusitas adalah segala perbuatan baik seseorang yang dilandasi keimanan serta kesalehan yang berkaitan erat dengan nilai luhur keagamaan.⁷
- d. Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan kepada konsumen atau nasabah yang dilayani, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki.⁸
- e. Minat adalah kecenderungan hati yang tinggi terhadap sesuatu, gairah, keinginan.
- f. Keputusan merupakan perihal yang berkaitan dengan putusan atau segala putusan yang telah ditetapkan (sesudah dipertimbangkan, dipikirkan, dan sebagainya).⁹

2. Operasional

Secara operasional yang dimaksud dengan pengaruh pengetahuan, religiusitas, pelayanan, dan minat menabung masyarakat terhadap keputusan memilih menabung di KSU BTM Surya Buana Kampak Trenggalek adalah bagaimana pihak KSU BTM Surya Buana Kampak Trenggalek untuk lebih meningkatkan pelayanannya dan lebih mensosialisasikan produk tabungannya agar lebih dikenal masyarakat luas sehingga bisa lebih meningkatkan jumlah nasabah dan dapat meningkatkan pengetahuan masyarakat.

⁶ Kusrini, *Sistem Pakar, Teori dan Aplikasi*, (Yogyakarta: ANDI, 2006), hlm. 23

⁷ M. D. La Ode, *Politik Tiga Wajah*, (Jakarta: Yayasan Pustaka Obor Indonesia, 2013), hlm. 283

⁸ Ikatan Bankir Indonesia, *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2014), hlm. 75.

⁹ Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), <http://kbbi.web.id> diakses pada 04 November 2017

H. Sistematika Skripsi

Untuk dapat menyampaikan gambaran yang jelas mengenai penelitian ini, maka disusunlah suatu sistematika penulisan yang berisi informasi yang dibahas setiap bab.

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

Bagian isi terdiri dari enam bab, yaitu:

- BAB I** Pendahuluan, yang berisi (a) latar belakang masalah, (b) identifikasi masalah, (c) rumusan masalah, (d) tujuan penelitian, (e) kegunaan penelitian, (f) ruang lingkup dan keterbatasan penelitian, (g) penegasan istilah, (h) sistematika penulisan skripsi.
- BAB II** Landasan teori, terdiri dari (a) perilaku konsumen, (b) pengetahuan, (c) religiusitas, (d) pelayanan, (e) minat menabung masyarakat, (f) pengambilan keputusan menabung, (g) kajian penelitian terdahulu, (h) kerangka konseptual, (i) hipotesis penelitian.
- BAB III** Metode penelitian, terdiri dari (a) pendekatan dan jenis penelitian, (b) populasi, sampling dan sampel penelitian, (c) sumber data, variabel dan skala pengukuran, (d) teknik pengumpulan data dan instrumen penelitian, (e) analisis data.
- BAB IV** Hasil penelitian dan pembahasan, terdiri dari (a) hasil penelitian (yang berisi deskripsi data dan pengujian

hipotesis), (b) pembahasan berisikan tentang pembahasan data penelitian dan hasil analisis data.

BAB IV Penutup, terdiri dari (a) kesimpulan yang diperoleh dari pembahasan, (b) saran-saran bagi pihak yang berkepentingan.

Bagian akhir, terdiri dari (a) daftar rujukan, (b) lampiran-lampiran, (c) surat pernyataan keaslian skripsi, (d) daftar riwayat hidup peneliti.