

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Seiring dengan berkembangnya sistem keuangan yang berbasis syariah di Indonesia, memunculkan berbagai bentuk lembaga keuangan syariah. Lembaga keuangan syariah di Indonesia terbagi menjadi dua yakni lembaga keuangan yang bersifat bank dan non bank. Lembaga keuangan syariah yang berbentuk bank yakni Bank Umum Syariah (BUS), Unit Usaha Syariah (USS) dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS). Sedangkan bentuk dari lembaga keuangan syariah non bank salah satunya yakni Koperasi Syariah. Koperasi Syariah merupakan lembaga non bank yang berorientasi bisnis dengan kegiatan yang berupa menghimpun dana serta menyalurkan dana sebagai gerakan ekonomi rakyat yang berdasarkan atas asas kekeluargaan dengan tujuan untuk mensejahterakan para anggotanya.

Berdirinya koperasi syariah berlandaskan atas payung hukum yaitu Peraturan Menteri Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Republik Indonesia Nomor 16 /Per/M.KUKM/IX/2015 Tentang Pelaksanaan Kegiatan Usaha Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah oleh Koperasi. Peraturan Menteri ini merubah status KJKS kepada KSPPS (Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah) dengan menghapus Keputusan Menteri Negara Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah RI Nomor 91/Kep/M.KUKM/IX/2004 dan Peraturan Menteri Negera Koperasi dan UKM RI Nomor: 35.2/PER/M.KUKM/X/2007. Meski merubah ketentuan

sebelumnya akan tetapi dalam ketentuan Peraturan Menteri Nomor 16 /Per/M.KUKM/IX/2015 tersebut tetap mengatur ketentuan tentang Standar Operasional Manajemen (SOM) yang mengatur mengenai SOM kelembagaan, usaha, keuangan dan pengamanan aset dan piutang bagi koperasi syariah¹.

Koperasi syariah merupakan sebuah lembaga yang bergerak dibidang pengelolaan keuangan yakni sebagai penyimpanan dan penyalur dana dari nasabah. Nasabah dalam hal ini yakni masyarakat yang telah bermitra dengan koperasi syariah yang disebut sebagai anggota. Selain sebagai lembaga yang berorientasi pada bisnis dan keuntungan material, koperasi syariah juga berorientasi pada dimensi non profit yakni sebagai lembaga yang menerima dan menyalurkan zakat, infak serta sedekah dari anggotanya.

Dalam menjalankan dimensi yang berorientasi bisnis, di era globalisasi saat ini membuat pihak koperasi syariah merasakan adanya persaingan yang semakin ketat. Sudah menjadi kewajiban koperasi syariah untuk mendapatkan keunggulan bersaing sehingga dapat memenangkan persaingan tersebut. Koperasi syariah wajib memperhatikan perilaku konsumen yang pada akhirnya akan berpengaruh pada pengambilan keputusan atau minat calon anggota untuk menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan.

Perilaku konsumen merupakan tindakan yang dilakukan konsumen guna mencapai dan memenuhi kebutuhannya baik untuk menggunakan, mengonsumsi, maupun menghabiskan barang dan jasa termasuk proses

¹Riri Yantika, "Peraturan Menteri Koperasi Syariah Tahun 2015" dalam <https://riryantika.wordpress.com>. diakses pada 20 September 2017

keputusan yang mendahului dan yang menyusul.² Pada kenyataannya, dalam hidup ini manusia dihadapkan pada berbagai pilihan guna memenuhi kebutuhannya, pilihan-pilihan ini terpaksa dilakukan karena kebutuhan manusia yang tidak terbatas sedangkan alat untuk pemenuhan kebutuhan tersebut sangat terbatas.

Pengambilan keputusan adalah proses pengintegrasian yang mengombinasikan pengetahuan untuk mengevaluasi dua perilaku alternatif atau lebih, dan memilih salah satu diantaranya.³ Pengambilan keputusan perlu dilakukan guna memilih dan mendapatkan barang atau jasa apa yang kita butuhkan. Dalam hal ini pengambilan keputusan merupakan minat nasabah untuk menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan oleh koperasi syariah.

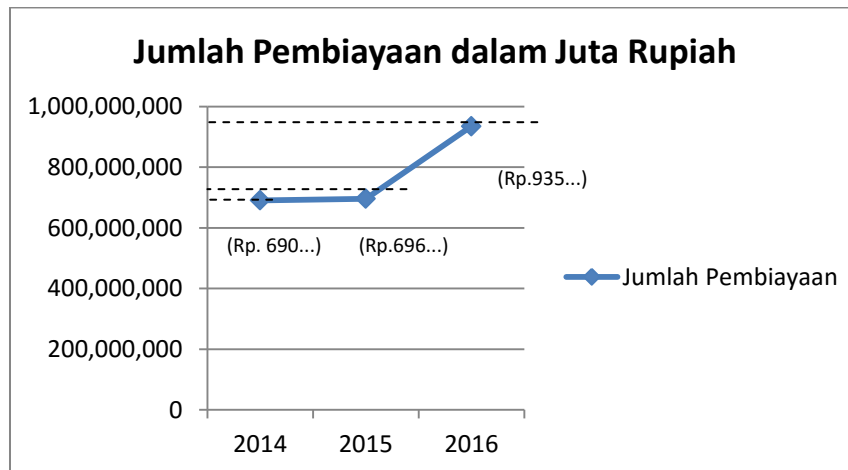
Indikator utama penentu keputusan pembelian atau minat anggota yaitu terdiri dari faktor internal, faktor eksternal dan faktor situasional.⁴ Faktor internal berkaitan dengan kepribadian seseorang yakni persepsi, keluarga, motivasi, pengetahuan, sikap, pembelajaran, kelompok usia dan gaya hidup. Dari faktor eksternal yakni mengenai budaya kelas sosial, dan keanggotaan dalam suatu kelompok. Sedangkan dari faktor situasional yakni lingkungan fisik dan waktu.

²Mamang S. dan Sopiah, *Perilaku Konsumen: Pendekatan Praktis Disertai Himpunan Jurnal Penelitian*,(Yogyakarta: C.V ANDI OFFSET, 2013), hal. 9

³ *Ibid.*, hal. 121

⁴ *Ibid.*, hal. 41

Grafik 1.1
Jumlah Pembiayaan BBA dan Musyarakah Koperasi Syariah Podojoyo
Sejahtera
Tahun 2014-2016

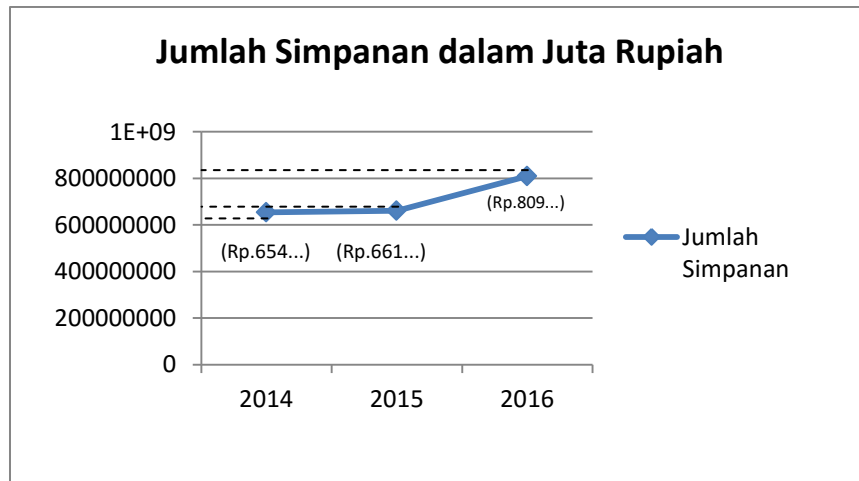


Sumber: Laporan RAT Koperasi Syariah Podo Joyo Sejahtera yang sudah diolah

Dari data diatas dapat dilihat bahwa dalam kurun waktu tiga tahun terakhir jumlah pembiayaan BBA dan Musyarakah koperasi syariah Podo Joyo Sejahtera mengalami peningkatan yang signifikan. Mulai dari tahun 2014 jumlah pembiayaan mencapai nominal Rp. 690.990.084. Pada tahun berikutnya mengalami peningkatan yaitu mencapai Rp. 696.289.922. Puncak dari peningkatan jumlah pembiayaan yakni pada tahun 2016 yang jumlah nominalnya mencapai Rp. 935.239.922.

Grafik diatas menunjukkan bahwa produk pembiayaan pada koperasi syariah Podo Joyo Sejahtera mampu menarik minat masyarakat untuk menggunakan atau mengajukan pembiayaan di koperasi syariah Podo Joyo Sejahtera Blitar.

Grafik 1.2
Jumlah Simpanan Mudharabah
Koperasi Syariah Podo Joyo Sejahtera Tahun 2014 - 2016



Sumber: Laporan RAT Koperasi Syariah Podo Joyo Sejahtera yang sudah diolah

Dari grafik diatas dapat dilihat bahwa kemampuan pihak koperasi syariah dalam menghimpun dana berupa tabungan dari tahun ketahun selalu mengalami peningkatan. Meskipun mengalami peningkatan, namun secara nominal tingkat penghimpunan dana dari tahun ketahun selalu berada dibawah nominal penyaluran dana dalam bentuk pembiayaan. Pada tahun 2014 total penghimpunan tabungan mencapai angka Rp. 654.129.240 sedang pembiayaan pada tahun yang sama mencapai Rp. 690.990.084. Pada tahun berikutnya jumlah penghimpunan tabungan di angka Rp. 661.497.309 juga berada dibawah penyaluran pembiayaan yakni Rp. 696.289.922. Di tahun berikutnya penghimpunan dana tabungan mengalami peningkatakan yang sangat mencolok mencapai Rp. 809.918.016 namun masih tetap berada dibawah nominal pembiayaan yakni Rp. 935.239.922.

**Tabel 1.1 Data Jumlah Anggota Koperasi Syariah Podo Sejahtera Blitar
Tahun 2014-2016**

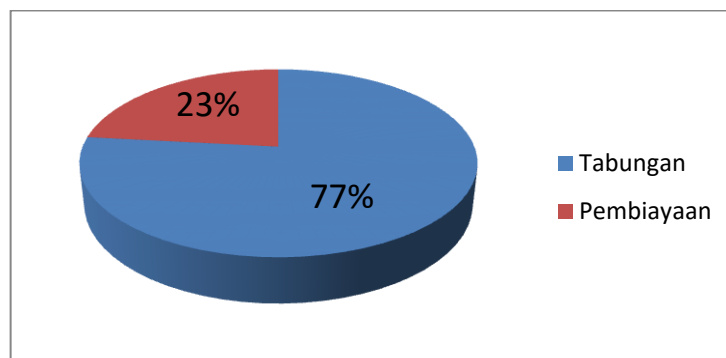
No	Anggota	Tahun		
		2014	2015	2016
1	Anggota Pendiri	27	27	26
2	Anggota Tetap	373	458	758
3	Anggota Tidak Tetap	-	-	-
4	Anggota Kehormatan	1	1	1
	Jumlah Orang	401	486	785

Sumber: Laporan RAT Koperasi Syariah Podo Joyo Sejahtera yang sudah diolah

Tabel diatas menunjukkan bahwa sejak tahun 2014 hingga tahun 2016 jumlah anggota koperasi syariah dari tahun ketahun selalu mengalami peningkatan. Berarti lambat laun koperasi syariah mengalami berkembang yang signifikan.

Diagram 1.1

Perbandingan Jumlah Anggota Penabung dan Pembiayaan Tahun 2016



Sumber: Laporan RAT Koperasi Syariah Podo Joyo Sejahtera yang sudah diolah

Pada tahun 2016 jumlah anggota penabung mencapai 77% dari total anggota atau sebanyak 602 anggota penabung dari 785 anggota, sedangkan jumlah anggota pembiayaan hanya 23% atau 183 anggota saja. Meskipun jumlah anggota lebih tinggi dari pada anggota pembiayaan, namun dari segi

jumlah dana, dana yang terhimpun masih lebih rendah dibandingkan dengan dana yang tersalurkan. Hal ini menunjukkan bahwa minat menabung anggota masih rendah dibandingkan dengan minat mengajukan pembiayaan di koperasi syariah.

Dari perspektif anggota penabung, banyak keluhan dan hak-hak nasabah yang diabaikan menyangkut kualitas pelayanan yang masih rendah, seperti pelayanan yang lambat dan tidak ramah, fasilitas yang kurang memadai, serta produk yang kurang berkualitas sehingga kurang mampu menarik minat nasabah untuk menabung atau menyimpan dananya di koperasi syariah. Perbedaan antara harapan dengan kenyataan yang diperoleh anggota ini, bila tidak diantisipasi dengan baik oleh suatu lembaga akan menjadi masalah bagi lembaga itu sendiri.

Tidak dapat dipungkiri, kualitas pelayanan menjadi salah satu prioritas yang menjadi pertimbangan dalam segala aspek bidang usaha. Karena, semakin baik kualitas layanan yang diberikan bank maka nasabah akan merasa puas. Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Artinya, kualitas pelayanan yang baik menyebabkan tingkat kepuasan meningkat, sebaliknya kualitas pelayanan yang buruk mengakibatkan kepuasan nasabah juga semakin rendah. Dengan meningkatnya kepuasan nasabah terhadap pelayanan yang diberikan, diharapkan akan memberikan dampak positif bagi lembaga yakni meningkatnya minat menabung nasabah.

Dengan adanya kualitas pelayanan yang baik di dalam suatu perusahaan, akan menciptakan kepuasan bagi para konsumen. Setelah konsumen merasa puas dengan produk atau jasa tersebut, konsumen akan membandingkan pelayanan yang diberikan. Apabila konsumen merasa puas, mereka akan kembali untuk membeli dan memberi rekomendasi kepada orang lain untuk membeli di tempat yang sama. Oleh karena itu perusahaan harus memulai memikirkan pentingnya pelayanan konsumen secara lebih matang melalui kualitas pelayanan.

Pada beberapa dekade terakhir ini, peneliti peneliti mengakui akan kebutuhan untuk membuat suatu ukuran kualitas pelayanan untuk meningkatkan industri jasa. *Servqual (Service quality)* memang terbukti sebagai metode yang bisa diterima sebagai pengukuran dari kualitas pelayanan. Pasuraman dalam Tjiptono mengemukakan bahwa indikator untuk menilai kualitas pelayanan yakni meliputi reabilitas, daya tanggap, jaminan, empati serta bukti fisik.⁵

Selain mengharapkan kualitas pelayanan yang baik, anggota juga akan memperhitungkan manfaat dan dan keuntungan apa yang akan diperoleh jika mereka menggunakan jasa koperasi syariah. Tentunya hal ini mengarah pada bagi hasil yang akan diberikan pihak koperasi kepada anggotanya. Secara rasional, tingginya tingkat bagi hasil tentu akan menarik minat anggota menabung sekaligus berinvestasi. Anggota akan merasa puas apabila dana yang mereka tabung akan memberikan keuntungan dengan jalan yang halal.

⁵ Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa- Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*, (Yogyakarta: C.V ANDI OFFSET, 2014) hal. 282

Operasionalisasi koperasi syariah sebagai investor/penyalur dana harus memastikan sebuah sistem yang adil, khususnya pada sistem *profit loss sharing* (bagi hasil) seperti yang ada, yaitu menghilangkan praktek riba dan menggantinya dengan sistem bagi hasil. Bagi hasil ini lah yang membedakan antara lembaga keuangan syariah dan non syariah. Dalam praktek mekanisme penghitungan bagi hasil dapat di dasarkan pada dua cara *profit sharing* (bagi laba) dan *revenue sharing* (bagi pendapatan).

Di dalam mekanisme bagi hasil yang diterapkan di koperasi syariah ataupun lembaga keuangan syariah saat ini besarnya rasio jumlah bagi hasil ditetapkan 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.

Karim dalam Khasanah dan Indra mengungkapkan bahwa yang menjadi indikator dalam sistem bagi hasil yakni kerjasama, perjanjian, *profit sharing*, tepat waktu serta pengelolaan dana.⁶

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Wahab dengan judul “Pengaruh Tingkat Bagi Hasil Terhadap Minat Menabung di Bank Syariah”, hasil dari penelitiannya menunjukkan bahwa bagi hasil berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat menabung nasabah di bank syariah. Beliau juga mengungkapkan bahwa selain dari tingkat bagi hasil, kualitas pelayanan yang diberikan juga perlu dipertimbangkan dalam meningkatkan minat menabung

⁶Yulika 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 41

nasabah.⁷ Berarti, diperoleh kesimpulan bahwa bagi hasil mampu mempengaruhi minat nasabah untuk menabung di lembaga keuangan syariah.

Dengan semakin ketatnya tingkat persaingan antar lembaga keuangan, maka lembaga koperasi syariah harus bisa membaca faktor apa saja yang mempengaruhi konsumen dalam memilih menyimpan dananya di koperasi syariah. Faktor seperti kualitas pelayanan dan bagi hasil tentunya sedikit banyak akan memberikan pengaruh terhadap tercapainya tujuan koperasi yaitu mensejahterakan anggotanya.

Alasan peneliti memilih variabel dependen minat menabung, kualitas pelayanan dan juga bagi hasil sebagai variabel independen, karena rendahnya minat menabung anggota dibanding dengan pembiayaan yang diajukan, sedang apabila ditinjau dari segi jumlah anggota, anggota penabung lebih banyak dibandingkan dengan anggota pembiayaan. Hal yang paling melekat dalam proses menabung yakni kualitas pelayanan yang diberikan serta keuntungan yang diperoleh ketika anggota menyimpan dananya yang dalam hal ini adalah bagi hasil yang diberikan.

Berdasarkan pemikiran diatas dan menurut teori pengambilan keputusan konsumen serta rekomendasi peneliti terdahulu oleh Wahab, maka penulis tertarik untuk membahas lebih lanjut mengenai tentang **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Bagi Hasil terhadap Minat Menabung Anggota pada Koperasi Syariah Podo Joyo Sejahtera Blitar”**

⁷ Wirdayani Wahab, Pengaruh Tingkat Bagi Hasil Terhadap Minat Menabung di Bank Syariah, *jurnal ekonomi dan bisnis islam*, vol. 1 no. 2, 2016, hal.16

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan diatas, maka dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Minat menabung anggota dipengaruhi oleh kualitas pelayanan dan bagi hasil yang diberikan oleh pihak koperasi syariah.
2. Kesenjangan kualitas pelayanan yang diberikan terhadap harapan anggota.
3. Keuntungan yang diperoleh masih minim apabila anggota menabung dikoperasi syariah.

C. Rumusan Masalah

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap minat menabung anggota pada koperasi syariah Podo Joyo Sejahtera Blitar?
2. Apakah bagi hasil berpengaruh signifikan terhadap minat menabung anggota pada koperasi syariah Podo Joyo Sejahtera Blitar?
3. Apakah kualitas pelayanan dan bagi hasil secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap minat menabung anggota pada koperasi syariah Podo Joyo Sejahtera Blitar?

D. Tujuan Penelitian

1. Untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat menabung anggota pada koperasi syariah Podo Joyo Sejahtera Blitar.
2. Untuk menguji pengaruh bagi hasil terhadap minat menabung anggota pada koperasi syariah Podo Joyo Sejahtera Blitar.

3. Untuk menguji secara bersama-sama pengaruh kualitas pelayanan dan bagi hasil terhadap minat menabung anggota pada koperasi syariah Podo Joyo Sejahtera Blitar.

E. Kegunaan Penelitian

Kegunaan penelitian dalam menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan bagi hasil terhadap minat menabung anggota adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoretis

Secara teoretis tujuan penelitian ini adalah untuk memperkaya dan menambah referensi bidang kajian koperasi syariah khususnya mengenai kualitas pelayanan dan bagi hasil terhadap minat menabung anggota.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi lembaga

Sebagai sumbangsih pemikiran kepada pengambil kebijakan dibidang kualitas pelayanan serta sebagai bahan pertimbangan dalam menentukan strategi dan layanan dalam penghimpunan dana khususnya meningkatkan minat menabung anggota.

b. Bagi akademik

Sebagai sumbangan perbendaharaan perpustakaan dibidang kajian kualitas pelayanan dan bagi hasil pada koperasi syariah.

3. Bagi peneliti selanjutnya

Sebagai bahan pertimbangan bagi peneliti lain yang akan melakukan penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan bagi hasil dalam meningkatkan minat menabung nasabah.

F. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian

1. Ruang Lingkup Penelitian

Yang dibahas dalam penelitian ini adalah terbatas pada kualitas pelayanan (X1) dimana indikatornya meliputi reabilitas, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik. Bagi hasil (X2) dimana indikatornya kerjasama, perjanjian, *profit sharing*, tepat waktu dan pengelolaan dana, serta keputusan pembelian atau minat menabung nasabah (Y) dengan indikator faktor internal faktor eksternal dan faktor situasional.

Penelitian ini akan dilakukan di Koperasi Syariah Podo Joyo Sejahtera Blitar. Populasi dalam penelitian ini terbatas pada anggota penabung di koperasi Syariah Podo Joyo Sejahtera khususnya anggota produk tabungan Si Harum.

2. Keterbatasan Penelitian

Adapun keterbatasan penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Mengingat adanya keterbatasan waktu maka penelitian ini hanya dibatasi pada kualitas pelayanan dan bagi hasil yang mempengaruhi minat menabung anggota di Koperasi Syariah Podo Joyo Sejahtera Blitar.
- b. Pengumpulan data yang akan dilakukan dalam penelitian ini sesuai dengan data yang didapat peneliti pada bulan tersebut sesuai data yang diberikan oleh pihak Koperasi Syariah Podo Joyo Sejahtera Blitar.

G. Penegasan Istilah

Untuk menghindari kesalah pahaman, memudahkan menelaah, dan memahami pokok-pokok permasalahan dalam uraian selanjutnya, maka

terlebih dahulu penulis mengemukakan pengertian yang ada dalam judul skripsi di atas.

1. Definisi Konseptual

Definisi Konseptual menjelaskan mengenai definisi variabel-variabel atau istilah-istilah dalam penelitian yang sifatnya universal.

a. Kualitas Pelayanan

Menurut Fandy Tjipjono, kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaianya dalam mengimbangi harapan konsumen.⁸

b. Bagi hasil adalah suatu sistem pengolahan dana dalam perekonomian Islam yakni pembagian hasil usaha antara pemilik modal (*shahibul maal*) dan pengelola (*Mudharib*).⁹

f. Minat

Minat dapat diartikan sebagai suatu kecenderungan untuk memberikan perhatian dan bertindak terhadap orang, aktivitas atau situasi yang menjadi objek dari minat.¹⁰

h. Menabung

Menabung dalam KBBI berarti menyimpan uang di bank, celengan, dan sebagainya.¹¹

⁸ Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2001), hal. 87

⁹Veith Rivai & Arviyan Arifin, *Islamic Banking: Sebuah Teori, Konsep, Dan Aplikasi*, (Jakarta: Bumi Aksara,2010) H.799

¹⁰Abdul Rahnan Shaleh dan Muhib Abdul Wahab, *PSIKOLOGI SUATU PENGANTAR dalam Perspektif Islam*, (Jakarta: Kencana, 2004), hal.263

¹¹Kamus Besar Bahasa Indonesia Online dalam <https://www.kbbi.web.id/>, diakses 24 Oktober 2017

2. Definisi Operasional

Dari definisi konseptual diatas maka dalam penelitian ini dapat dijelaskan maksud dari judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Bagi Hasil terhadap Minat Menabung Anggota pada Koperasi Syariah Podo Joyo Sejahtera Blitar” adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan yang baik dan bagi hasil yang tinggi serta bebas riba terhadap minat menabung anggota baik secara parsial maupun simultan.

H. Sistematika Pembahasan Skripsi

Sistematika pembahasan skripsi ini dibagi dalam tiga bagian utama yaitu bagian awal, bagian utama, dan bagian akhir, untuk lebih rincinya dapat dijelaskan sebagai berikut:

Bagian Awal berisi halaman sampul depan, halaman judul, halaman persetujuan, halaman pengesahan, motto, persembahan, kata pengantar, daftar isi, daftar tabel, daftar gambar, daftar grafik, daftar lampiran, abstrak dan transliterasi.

Bab I Pendahuluan, berisikan tentang (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 skripsi.

Bab II Landasan Teori, mendiskripsikan tentang pengertian maupun penjelasan mengenai (a) minat menabung, (b) kualitas pelayanan, (c) bagi hasil, (d) koperasi syariah, (e) kajian penelitian terdahulu, (f) kerangka konseptual, dan (g) hipotesis penelitian.

Bab III Metode Penelitian, membahas tentang (a) pendekatan dan jenis penelitian, (b) populasi, sampling dan sampel penelitian, (c) sumber data, variabel dan skala pengukurannya, (d) teknik pengumpulan data dan instrument penelitian.

Bab IV Hasil Penelitian, berisikan tentang hasil penelitian yang telah diteliti mulai dari (a) hasil penelitian: yang berisi deskripsi data dan pengujian hipotesis (b) temuan penelitian.

Bab V Pembahasan, berisikan pembahasan data dari hasil penelitian, presentase masing-masing variabel penelitian, dan analisis data.

Bab VI Penutup, berisikan tentang (a) kesimpulan, (b) saran: yang dari hasil penelitian yang ditujukan kepada pihak-pihak yang berkepentingan.

Bagian Akhir yang merupakan bagian akhir dalam skripsi yang memuat tentang daftar rujukan, lampiran-lampiran, surat pernyataan keaslian skripsi dan daftar riwayat hidup.