

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Lembaga perbankan merupakan salah satu instrumen penting dalam sistem ekonomi modern. Perbankan merupakan salah satu lembaga yang berfungsi untuk menghimpun dana yang berlebih dari masyarakat yang kemudian disalurkan ke masyarakat. Di Indonesia, muncul dua jenis perbankan yaitu perbankan syariah dan perbankan konvensional.¹

Sistem perbankan konvensional yang telah ada sebelumnya menjadi semakin lengkap dengan munculnya sistem perbankan syariah. Perbankan syariah merupakan bank yang sistem operasionalnya tidak menggunakan sistem bunga dan produknya dikembangkan sesuai dengan Al-Qur'an dan juga Hadist Nabi Muhammad SAW. Sistem operasional dibentuk berdasarkan pada larangan agama Islam untuk melakukan transaksi yang mengandung bunga (*riba*). Kritik sistem perbankan syariah terhadap perbankan konvensional bukan dalam hal fungsinya sebagai lembaga keuangan, akan tetapi karena didalam operasionalnya terdapat unsur-unsur yang dilarang, berupa unsur perjudian (*maysir*), unsur ketidakpastian (*gharar*), unsur bunga (*riba*), dan unsur kebathilan.

¹Muhammad, *Manajemen Pembiayaan Mudharabah di Bank Syariah*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2008), hal.17

Dasar Hukum Perbankan Syariah diatur pada Undang-Undang Nomor 21 tahun 2008. Tabungan sebagai salah satu produk penghimpunan dana juga mendapatkan dasar hukum dalam PBI No.10/16/PBI/2008 tentang pelaksanaan prinsip syariah dalam kegiatan penghimpunan dana dan penyaluran dana serta pelayanan jasa bank syariah.²

Perbankan syariah dapat dikategorikan sebagai jenis industri baru yang mempunyai daya tarik cukup tinggi. Faktor utama nasabah mempertahankan bank syariah berkaitan dengan masalah keimanan dan keyakinan terhadap prinsip syariah. Di Indonesia mayoritas penduduknya adalah muslim dengan banyaknya masyarakat muslim maka semakin besar kemungkinan perkembangan lembaga keuangan syariah di Indonesia.³

Hambatan-hambatan perkembangan perbankan syariah di Indonesia. Pertama belum selarasnya visi dan kurangnya koordinasi antar pemerintah dan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dalam pengembangan perbankan syariah. Kedua masih banyak perbankan syariah yang belum memiliki modal memadai, ini berdampak pada kesulitan mengembangkan usaha seperti, membuka kantor cabang, mengembangkan infastruktur, dan pengembangan segmen layanan. Ketiga produk yang tidak variatif dan pelayanan yang belum sesuai keinginan masyarakat, fitur bank syariah belum selengkap produk bank konvensional. Keempat pemahaman dan

² Undang-Undang No 21 Tahun 2008, *Tentang Perbankan Syariah*.

³Heri Sudarsono. *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah, Deskripsi dan Ilustrasi*, (Yogyakarta: Ekonisia,2009),hal.54

kesadaran masyarakat yang masih rendah dan pengaturan dan pengawasan perbankan syariah masih belum optimal.⁴

Perbankan syariah memiliki peranan penting dalam aktivitas menabung, hal ini sesuai dengan fungsi perbankan sebagai lembaga yang mempunyai tiga fungsi yaitu, menerima simpanan uang, meminjamkan uang, dan memberikan jasa pengiriman uang. Jasa yang diberikan perbankan berupa menerima simpanan uang merupakan salah satu fasilitas yang membantu masyarakat untuk menabung.

Anjuran menabung dalam Islam tertulis di dalam Al-Qur'an surat An-Nisaa' ayat 9:

وَلِيَخْشَ الَّذِينَ لَوْ تَرَكُوا مِنْ خَلْفِهِمْ ذُرِّيَّةً ضِعْفًا خَافُوا عَلَيْهِمْ فَلْيَتَّقُوا اللَّهَ
وَلْيَقُولُوا قَوْلًا سَدِيدًا ﴿٩﴾

Artinya:

“Dan hendaklah takut kepada Allah orang-orang yang seandainya meninggalkan dibelakang mereka anak-anak yang lemah, yang mereka khawatir terhadap (kesejahteraan) mereka. oleh sebab itu hendaklah mereka bertakwa kepada Allah dan hendaklah mereka mengucapkan Perkataan yang benar.”⁵

Penjelasan dari ayat Al-Qur'an tersebut adalah memerintahkan kita untuk bersiap-siap dan mengantisipasi masa depan keturunan, baik secara rohani (iman dan taqwa), maupun secara ekonomi harus dipikirkan langkah-langkah perencanaannya, salah satunya adalah menabung.

⁴Finance.,hambatan yang buat bank syariah lambat berkembang di ri. <https://detik.com/moneter/d-3076959/7>

⁵Departemen Pendidikan Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an dan Terjemah* (Surakarta: Media Insani Publishing 2007),hal .76

Tabel 1.1
Jumlah Tabungan di Indonesia
Tahun 2016-2017⁶

(dalam rupiah)

No	Provinsi	Tabungan
1	Provinsi NAD	46,992,354
2	Provinsi Sumatera Utara	515,298,734
3	Provinsi Sumatera Barat	711,832,257
4	Provinsi Riau	338,189,872
5	Provinsi Jambi	100,900,359
6	Provinsi Sumatera Selatan	205,578,270
7	Provinsi Bengkulu	25,196,762
8	Provinsi Lampung	737,233,553
9	Provinsi Kep. Bangka Belitung	18,443,976
10	Provinsi Kep. Riau	571,348,554
11	Provinsi DKI Jaya	101,655,156
12	Provinsi Jawa Barat	3,333,000,956
13	Provinsi Jawa Tengah	7,969,374,225
14	Provinsi D.I Yogyakarta	1,275,324,584
15	Provinsi Jawa Timur	2,417,852,478
16	Provinsi Banten	362,715,347
17	Provinsi Bali	2,140,752,850
18	Provinsi Nusa Tenggara Barat	472,774,348
19	Provinsi Nusa Tenggara Timur	129,457,877
20	Provinsi Kalimantan Barat	316,087,709
21	Provinsi Kalimantan Tengah	116,701,667
22	Provinsi Kalimantan Selatan	149,979,015
23	Provinsi Kalimantan Timur	86,031,729
24	Provinsi Sulawesi Utara	172,811,142
25	Provinsi Sulawesi Tengah	88,381,454
26	Provinsi Sulawesi Selatan	255,179,178
27	Provinsi Sulawesi Tenggara	73,716,502
28	Provinsi Gorontalo	8,832,395
29	Provinsi Sulawesi Barat	5,269,177
30	Provinsi Maluku	99,690,380
31	Provinsi Maluku Utara	7,494,453
32	Provinsi Papua	100,373,745
33	Provinsi Irian Jaya Barat	77,937,082
	Total	23,032,408,140

Sumber: Data Statistik Perbankan Indonesia, 2017

⁶Departemen Perizinan dan Informasi Perbankan Bank Indonesia, *Statistik*, 2016

Tabel 1.1 menjelaskan bahwa jumlah tabungan di Indonesia adalah Rp.23.032.408.140,-. Jumlah tabungan terbanyak di Indonesia adalah di Provinsi Jawa Tengah dengan jumlah Rp.7.969.374.225,-. Bank yang ada di Jawa Tengah melakukan program undian gratis berhadiah dalam rangka meningkatkan *costumer loyalty* sekaligus bentuk apresiasi kepada nasabah. Hal ini merupakan terobosan yang inovatif untuk menarik masyarakat menjadi nasabah.⁷ Jumlah tabungan di Indonesia terendah adalah di Provinsi Sulawesi Barat dengan jumlah Rp.5.269.177,-. Hal ini dikarenakan masih tingginya persentase pembiayaan bermasalah di daerah tersebut.⁸

Kasmir berpendapat bahwa kualitas pelayanan sangat menentukan keunggulan produk. Pelayanan yang diberikan secara baik, maka nasabah cepat mengerti dan memahami produk yang disediakan oleh bank syariah. Penelitian yang dilakukan oleh Toni Prasetyo Utomo dengan judul “Analisis Faktor-Faktor yang dipertimbangkan Nasabah dalam Memilih Jasa Perbankan Syariah (Studi pada PT Bank Syariah Mandiri, Kantor Cabang Malang)”. Metode yang digunakan adalah analisis faktor, hasil penelitian ini bahwa faktor pelayanan bank syariah, faktor pengetahuan tentang konsep bank syariah, dan faktor harga atau biaya berpengaruh positif terhadap keputusan nasabah dalam memilih bank syariah. Faktor karakteristik bank syariah, faktor lokasi atau aksesibilitas dan faktor

⁷[Netralnews.bank.jateng.raih.aset.http://www.com/news/ekonomi/read/72455/akhir.maret.2017](http://www.netralnews.bank.jateng.raih.aset.com/news/ekonomi/read/72455/akhir.maret.2017).diakses tanggal 01 Februari 2018 (jam 7:17 wib)

⁸[Finansial.bisnis.kredit-bermasalah-npf-bank-syariah-di-sulawesi-barat-tinggi.http://com/read/20130612/90/144536/](http://finansial.bisnis.kredit-bermasalah-npf-bank-syariah-di-sulawesi-barat-tinggi.com/read/20130612/90/144536/) diakses tanggal 01 Februari 2018 (jam 11:27 wib)

promosi berpengaruh negatif terhadap keputusan nasabah dalam memilih bank syariah.⁹

Konsep Islam mengajarkan bahwa dalam memberikan layanan dari usaha yang dijalankan baik berupa barang atau jasa, jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas, melainkan yang berkualitas kepada orang lain. Tampak dalam Al-Qur'an surat Al-Baqarah ayat 267:

يٰۤاَيُّهَا الَّذِيْنَ ءَامَنُوْا اَنْفِقُوْا مِنْ طَيِّبٰتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا اَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْاَرْضِ ط
 وَلَا تَيَمَّمُوْا الْخَبِيْثَ مِنْهُ تُنْفِقُوْنَ وَلَسْتُمْ بِاٰخِذِيْهِ اِلَّا اَنْ فِيْهِ تَغْمِيْضٌ وَّاعْلَمُوْا اَنَّ
 اللّٰهَ غَنِيٌّ حَمِيْدٌ

Artinya:

*“Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (dijalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang kami keluarkan dari bumi untuk kamu dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu nafkahkan darinya padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan mementingkan mata terhadapnya dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji”.*¹⁰

Hal yang dipertimbangkan masyarakat selain produk, pelayanan dan promosi masyarakat adalah lokasi bank. Penentuan lokasi suatu cabang bank merupakan kebijakan yang sangat penting. Bank yang terletak dalam lokasi yang strategis sangat memudahkan nasabah dalam berurusan dengan bank.¹¹ Faktor-faktor yang dipertimbangkan dalam pemilihan lokasi masing-masing perusahaan berbeda, lokasi yang strategis dianggap

⁹Utomo,T.P.,& Burhan, M.U.(2013). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah (Mahasiswa) dalam Memilih Menabung pada Bank Syariah. PESAT,5.

¹⁰Departemen Pendidikan Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an dan Terjemah* (Surakarta: Media Insani Publishing, 2007), hal 87

¹¹Hani Handoko, *Dasar-Dasar Manajemen Produksi dan Operasi*, (Yogyakarta: BPFE,2000),hal.65

sebagai strategi bisnis.¹² Penelitian yang dilakukan oleh Devri dengan judul “Analisis Faktor-Faktor yang dipertimbangkan dalam Keputusan Nasabah Menabung pada PT. Bank Perkreditan Rakyat Syariah (BPRS) Berkah Dana Fadhlillah Panam Pekanbaru”. Metode yang digunakan adalah analisis faktor, hasil penelitian ini bahwa faktor kualitas pelayanan, reputasi, promosi dan lokasi berpengaruh signifikan, namun yang paling dominan dipertimbangkan terhadap keputusan nasabah menabung adalah faktor lokasi.¹³

Islam merupakan agama yang mengatur semua aspek dimuka bumi dan salah satunya adalah bagaimana manusia melindungi dan menjaga lingkungan, serta tidak merusaknya. Hal ini merupakan salah satu ajaran Islam, melarang untuk melakukan kerusakan lingkungan, Hal ini tertulis dalam Al-Qur’an surat Al-A’raaf ayat 56:

وَلَا تُفْسِدُوا فِي الْأَرْضِ بَعْدَ إِصْلَاحِهَا وَادْعُوهُ خَوْفًا وَطَمَعًا إِنَّ رَحْمَتَ اللَّهِ قَرِيبٌ
مِّنَ الْمُحْسِنِينَ ﴿٥٦﴾

Artinya:

“Dan janganlah kamu membuat kerusakan di muka bumi, sesudah (Allah) memperbaikinya dan Berdoalah kepada-Nya dengan rasa takut (tidak akan diterima) dan harapan (akan dikabulkan). Sesungguhnya rahmat Allah Amat dekat kepada orang-orang yang berbuat baik”.¹⁴

¹²Mohammad Syamsul Ma’arif dan Hendri Tanjung, *Manajemen Operasi*, ...hal.190

¹³Devri, (2015). Analisis Faktor-Faktor yang Dipertimbangkan dalam Keputusan Nasabah Menabung pada PT. Bank Perkreditan Rakyat Syariah (BPRS) Berkah Dana Fadhlillah Panam Pekanbaru .*FEB*,(3)

¹⁴Departemen Pendidikan Agama Republik Indonesia, *Al-Qur’an dan Terjemah* (Surakarta: Media Insani Publishing,2007), hal .157

Penjelasan dari ayat Al-Qur'an diatas adalah Islam melarang untuk melakukan kerusakan lingkungan, yang merugikan orang lain. Allah SWT melarang umatnya menghancurkan atau merusak yang ada di muka bumi, melainkan menjaga dan melindunginya. Hal itu juga dengan penentuan lokasi usaha yang tepat diharapkan bukan memberikan efek negatif untuk lingkungan dan masyarakat sekitar, akan tetapi memberikan efek positif untuk lingkungan dan masyarakat sekitar usaha tersebut.

Kotler berpendapat bahwa keputusan pembelian juga akan dipengaruhi oleh faktor reputasi, dimana reputasi masuk dalam faktor persepsi penilaian nasabah kepada bank. Penilaian nasabah yang baik kepada bank akan menimbulkan kepercayaan yang pada akhirnya akan mengarah pada terciptanya hubungan kemitraan untuk jangka panjang. Kepercayaan menjadi salah satu faktor penting dalam membangun hubungan kemitraan antar lembaga syariah dengan anggota. Penelitian yang dilakukan oleh Andisa Rahmi Maulida yang berjudul “Analisis Faktor-Faktor yang dipertimbangkan Nasabah (Mahasiswa dalam memilih menabung pada Bank Syariah)”. Metode yang digunakan adalah analisis faktor, hasil penelitian ini bahwa faktor-faktor seperti pengetahuan, religiusitas, produk, reputasi dan pelayanan di Bank Syariah memiliki pengaruh positif terhadap keputusan memilih menabung di Bank Syariah.¹⁵

¹⁵Abhimantra, A., Maulina, A. R., & Agustianingsih, E. (2013). Analisis Faktor-Faktor Yang Dipertimbangkan Nasabah (Mahasiswa) Dalam Memilih Menabung Pada Bank Syariah. *Prosiding PESAT*, 5.

Islam mengajarkan bahwa menanggung sesuatu yang menjadi milik orang lain dan bertanggungjawab mengembalikan hal tersebut adalah sesuatu kewajiban. Pada ayat ini Allah memerintahkan hambanya untuk menyampaikan amanat secara sempurna, utuh tanpa mengulur-ulur atau menunda-nundanya kepada yang berhak. Tampak dalam Al-Qur'an surat An-Nisaa' ayat 58 :

﴿ إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا ﴾

Artinya:

*“Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan (menyuruh kamu) apabila menetapkan hukum di antara manusia supaya kamu menetapkan dengan adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang sebaik-baiknya kepadamu. Sesungguhnya Allah adalah Maha mendengar lagi Maha melihat”.*¹⁶

Perkembangan bank syariah di Jawa Timur memproyeksikan pertumbuhan kinerja industri perbankan syariah tahun ini tumbuh sekitar 20%. Jawa Timur menjadi salah satu daerah yang paling tepat dalam upaya pengembangan ekonomi dan keuangan syariah. Kinerja bank syariah di Jawa Timur berkembang pesat sampai dengan tahun 2017, total aset perbankan syariah tercatat mencapai 13,41%, hal tersebut menunjukkan bahwa tingkat kepercayaan masyarakat pada bank syariah meningkat secara signifikan.¹⁷

¹⁶Departemen Pendidikan Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an dan Terjemah* (Surakarta: Media Insani Publishing,2007), hal 54

¹⁷Tribunnews.dpk-dan-pembiayaan-syariah-di-jatim-tumbuh-lebih-tinggi-dibandingkan-perbankan-konvensional. <http://surabaya.com/2017/11/13/> diakses pada tanggal 12 Februari 2018 (jam:14:25)

Tabel 1.2
Jumlah Tabungan di Jawa Timur
Tahun 2016-2017¹⁸

(dalam rupiah)

No	Provinsi	Tabungan
1	Kab. Bangkalan	14,751,207
2	Kab. Banyuwangi	113,916,119
3	Kab. Blitar	44,495,407
4	Kab. Bojonegoro	51,655,823
5	Kab. Bondowoso	17,996,930
6	Kab. Gresik	42,858,907
7	Kab. Jember	94,919,093
8	Kab. Jombang	95,678,354
9	Kab. Kediri	108,291,530
10	Kab. Lamongan	251,556,716
11	Kab. Lumajang	102,694,222
12	Kab. Madiun	134,385,841
13	Kab. Magetan	118,205,447
14	Kab. Malang	94,312,690
15	Kab. Mojokerto	45,484,911
16	Kab. Nganjuk	23,664,455
17	Kab. Ngawi	42,396,631
18	Kab. Pacitan	41,414,063
19	Kab. Pamekasan	22,276,170
20	Kab. Pasuruan	68,835,915
21	Kab. Ponorogo	114,267,518
22	Kab. Probolinggo	61,496,600
23	Kab. Sampang	4,140,874
24	Kab. Sidoarjo	190,949,026
25	Kab. Situbondo	24,633,124
26	Kab. Sumenep	6,882,771
27	Kab. Trenggalek	40,798,039
28	Kab. Tuban	22,746,385
29	Kab. Tulungagung	95,910,775
30	Kota Batu	23,176,675
31	Kota Blitar	23,359,797
32	Kota Kediri	40,582,409
33	Kota Madiun	36,669,091
34	Kota Malang	43,968,776
35	Kota Mojokerto	20,196,481
36	Kota Pasuruan	26,114,966
37	Kota Probolinggo	52,341,745
38	Kota Surabaya	59,826,995
	Total	2,417,852,478

Sumber: Data Statistik Perbankan Indonesia, 2017

¹⁸ Departemen Perizinan dan Informasi Perbankan Bank Indonesia, *Statistik...*, 2016

Tabel 1.2 menjelaskan bahwa jumlah tabungan di Jawa Timur adalah Rp.2.417.852.478,-. Jumlah tabungan terbanyak di Jawa Timur adalah di Kabupaten Lamongan dengan jumlah Rp. 251.556.716,-. Hal ini bank di Lamongan melakukan strategi pada sasaran organisasi dalam pelayanan kepada pelanggan. Sistem program dan prosedur yang dirancang untuk mendorong dan menyampaikan pelayanan yang nyaman dan berkualitas bagi pelanggan.¹⁹ Jumlah tabungan terendah di Jawa Timur adalah di Kabupaten Sampang dengan jumlah Rp.4.140.874,- hal ini dikarenakan perekonomian di Kabupaten Sampang masih rendah. Peranan perbankan dalam hal ini adalah untuk menyalurkan dana yang terhimpun kepada pihak-pihak yang membutuhkan, utamanya melalui penyaluran kredit yang tujuannya untuk meningkatkan perekonomian di daerah Kabupaten Sampang.²⁰

Baitul Maal wat Tamwil adalah Kelompok Swadaya Masyarakat (KSM) sebagai Lembaga Ekonomi Rakyat yang berupaya mengembangkan usaha-usaha produktif dan investasi dengan sistem bagi hasil untuk meningkatkan kualitas ekonomi pengusaha kecil bawah dalam rangka upaya pengentasan kemiskinan berlandaskan syariah. *Baitul Maal wat Tamwil* melaksanakan dua macam kegiatan bisnis sebagai kegiatan utama dan kegiatan sosial sebagai kegiatan penunjang. Kegiatan *Baitul*

¹⁹Makassarpreneur, *strategi-bank-syariah-menarik-nasabah:bisnis islami &Itemid*. http://com/index.php?option=com_content&view=article&id diakses pada tanggal 01 Februari 2018 (Jam 12:30 wib)

²⁰wordpress.peranan-perbankan-danperekonomian-indonesia/https://h3r1y4d1.com/2012/04/05/. diakses pada tanggal 01 Februari 2018 (Jam 13:30 wib)

Maal wat Tamwil adalah mengembangkan usaha-usaha produktif dan investasi dalam meningkatkan kualitas kegiatan ekonomi pengusaha kecil bawah dengan mendorong kegiatan menabung dan menunjang pembiayaan kegiatan ekonomi.²¹

Pengoperasian *Baitul Maal wat Tamwil* selalu berpegang pada prinsip syariah Islam, dengan pola bagi hasil dan berbagi resiko jika usaha yang dijalankan anggota mengalami kerugian, karena pada dasarnya sistem ekonomi Islam bertujuan untuk mencari ridho Allah SWT.

Tabel 1.3
Perkembangan Jumlah Tabungan di Kabupaten Tulungagung
Tahun 2016-2017²²

(dalam rupiah)

No	Tahun	Tabungan
1	2012	63,651,931
2	2013	67,473,144
3	2014	73,341,448
4	2015	90,915,493
5	2016	95,910,775

Sumber: Statistik Daerah Kabupaten Tulungagung, 2017

Tabel 1.3 menjelaskan bahwa jumlah tabungan di Kabupaten Tulungagung dari tahun 2012 sampai 2016 mengalami peningkatan secara terus menerus di setiap tahunnya. Tahun 2012 total jumlah tabungan sebesar Rp.63.651.931,-, pada tahun 2016 jumlah tabungan mencapai Rp.95.910.775,-. Tahun 2012 sampai tahun 2016 selisihnya Rp.32.258.844,-. Peningkatan jumlah tabungan ini merupakan salah satu indikator adanya perkembangan kegiatan ekonomi di suatu daerah. Perbankan atau koperasi merupakan salah satu penggerak kegiatan

²¹ PINBUK, *Modul Pelatihan Calon Pengelola dan Pengelola Lembaga Mikro Syariah*. (Tulungagung:2013), bag 3

²²Departemen Perizinan dan Informasi Perbankan Bank Indonesia, *Statistik...*, 2016

ekonomi sehingga peranannya sangat penting dalam kegiatan ekonomi, khususnya bagi permodalan usaha kecil dan menengah.²³

Faktanya pelayanan yang baik pada akhirnya akan mampu memberikan kepuasan kepada nasabah ada lima faktor untuk mengukur kualitas pelayanan, yaitu: 1) *Reability*, 2) *Responsiveness*, 3) *Assurance*, 4) *Emphaty*, 5) *Tangibles*. Pemilihan lokasi sangat dipertimbangkan, karena pemilihan lokasi merupakan faktor bersaing yang penting dalam usaha menarik konsumen atau pelanggan. Pertimbangan-pertimbangan dalam menentukan lokasi meliputi faktor-faktor sebagai berikut: 1) akses, 2) visibilitas, 3) ekspansi, 4) lingkungan. Reputasi merupakan faktor penting yang pada akhirnya mengarah pada terciptanya hubungan kemitraan untuk jangka panjang, untuk mengukur reputasi suatu perusahaan ada tiga faktor yaitu, 1) kompetensi perusahaan, 2) *kredibilitas*, 3) nama baik.

Peneliti mengambil kesimpulan bahwa ada berbagai faktor yang dipertimbangkan masyarakat untuk mengambil keputusan menyimpan dana, maka atas dasar latar belakang peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan, Lokasi dan Reputasi yang Dipertimbangkan Anggota dalam Memutuskan Menyimpan Dana di *Baitul Maal wat Tamwil Istiqomah Tulungagung*”**

²³Statistik Daerah Kabupaten Tulungagung 2016, <https://id.scribd>. Diakses tanggal 17 Februari 2018,(Jam 10:58)

B. Identifikasi Masalah

1. Identifikasi Masalah

Latar belakang masalah dapat diidentifikasi masalah kualitas pelayanan, lokasi dan reputasi. Variabel tersebut dipertimbangkan atau tidak dalam keputusan anggota menyimpan dana di *Baitul Maal wat Tamwil Istiqomah Tulungagung*.

2. Batasan Masalah

Menghindari terlalu meluasnya masalah yang dibahas, maka peneliti memberikan pembatasan masalah. Hal ini, peneliti membatasi masalah sebagai berikut:

1. Penelitian berfokus pada faktor-faktor kualitas pelayanan, lokasi, dan reputasi.
2. Objek dalam penelitian ini adalah anggota penabung di *Baitul Maal wat Tamwil Istiqomah Plosokandang*.

C. Rumusan Masalah

1. Faktor-faktor kualitas pelayanan apa sajakah yang dipertimbangkan anggota dalam memutuskan menyimpan dana di *Baitul Maal wat Tamwil Istiqomah Tulungagung*?
2. Faktor-faktor lokasi apa sajakah yang dipertimbangkan anggota dalam memutuskan menyimpan dana di *Baitul Maal wat Tamwil Istiqomah Tulungagung*?

3. Faktor-faktor reputasi apa sajakah yang dipertimbangkan anggota dalam memutuskan menyimpan dana di *Baitul Maal wat Tamwil Istiqomah Tulungagung*?
4. Faktor-faktor kualitas pelayanan, lokasi dan reputasi, faktor manakah yang paling dipertimbangkan anggota dalam memutuskan menyimpan dana di *Baitul Maal wat Tamwil Istiqomah Tulungagung*?

D. Tujuan Penelitian

1. Menganalisa faktor-faktor kualitas pelayanan yang dipertimbangkan anggota dalam memutuskan menyimpan dana di *Baitul Maal wat Tamwil Istiqomah Tulungagung*.
2. Menganalisa faktor-faktor lokasi yang dipertimbangkan anggota dalam memutuskan menyimpan dana di *Baitul Maal wat Tamwil Istiqomah Tulungagung*.
3. Menganalisa faktor-faktor reputasi yang dipertimbangkan anggota dalam memutuskan menyimpan dana di *Baitul Maal wat Tamwil Istiqomah Tulungagung*.
4. Menganalisa faktor kualitas pelayanan, lokasi dan reputasi faktor manakah yang paling dipertimbangkan anggota dalam memutuskan menyimpan dana di *Baitul Maal wat Tamwil Istiqomah Tulungagung*.

E. Kegunaan Penelitian

1. Kegunaan Teoritis

Penelitian ini diharapkan bermanfaat untuk pengembangan keilmuan khususnya di bidang perbankan syariah yang berkaitan dengan faktor-faktor kualitas pelayanan, lokasi dan reputasi yang dipertimbangkan anggota dalam memutuskan menyimpan dana dan tambahan pustaka pada perpustakaan jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Tulungagung.

2. Kegunaan Praktis

- a. Bagi Institut Agama Islam Negeri Tulungagung, berguna untuk sumbangsih perpustakaan khususnya dalam kajian dalam dunia perbankan.
- b. Bagi Lembaga dapat memberikan strategi kepada *Baitul Maal wat Tamwil Istiqomah Plosokandang* dalam meningkatkan jumlah Anggota.
- c. Bagi penelitian yang akan datang, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman tentang lembaga keuangan syariah dan penelitian lanjutan menggunakan konsep, variabel dan metode penelitian yang berbeda sehingga nantinya mendapatkan pengkajian lebih mendalam dengan cara mengkaji pengaruh selain yang dalam penelitian ini.

F. Keterbatasan Penelitian

Keterbatasan penelitian dalam penelitian ini adalah untuk menghindari tidak terkendalinya bahasan masalah yang berlebihan pada penelitian ini, batasan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Variabel-variabel yang diteliti adalah variabel kualitas pelayanan, lokasi dan reputasi.
2. Penyebaran kuesioner dilakukan di *Baitul Maal wat Tamwil Istiqomah* Plosokandang yang beralamat di Jalan Raya Mayor Sujadi Timur No.17 Tulungagung.

G. Penegasan Istilah

Menghindari penafsiran yang berbeda dan mewujudkan kesatuan pandangan dan kesamaan pemikiran, perlu kiranya ditegaskan istilah-istilah yang berhubungan dengan penelitian ini sebagai berikut :

1. Penegasan konseptual

Secara konseptual yang dimaksud dengan “Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan, Lokasi dan Reputasi yang dipertimbangkan Nasabah dalam Memutuskan Menyimpan Dana di *Baitul Maal wat Tamwil Istiqomah Tulungagung*”. Adalah sebagai berikut:

- a. Faktor menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia “KBBI” adalah suatu hal yang ikut menyebabkan atau mempengaruhi kejadian sesuatu.²⁴

²⁴Kamus Besar Bahasa Indonesia versi online, diakses pada kkbi.web.id/ diakses tanggal 10 januari 2018 pukul 08:50

- b. Kualitas pelayanan adalah seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas layanan yang mereka terima atau peroleh.²⁵
- c. Lokasi adalah tempat dimana perusahaan harus bermarkas melakukan operasi.²⁶
- d. Reputasi adalah suatu nilai yang diberikan individu, Institut atau Negara. Reputasi tidak bisa diperoleh dalam waktu yang singkat karena harus dibangun bertahun-tahun untuk menghasilkan sesuatu yang bisa dinilai oleh publik. Reputasi juga baru bertahan apabila konsistennya perkataan dan perbuatan.²⁷
- e. Anggota adalah konsumen yang membeli atau menggunakan produk yang dijual atau ditawarkan oleh bank.²⁸

2. Penegasan Operasional

Penegasan operasional merupakan pelekatan suatu variabel dengan cara menetapkan kegiatan atau tindakan yang perlu untuk mengukur variabel. Penegasan penelitian ini meliputi:

- a. Faktor-faktor yang dimaksud dalam penelitian ini merupakan faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan, lokasi dan reputasi.
- b. Kualitas pelayanan yang dimaksud dalam penelitian ini merupakan tingkat baik buruknya suatu program dalam perihal tata cara

²⁵Rambat Lupiyadi, *Manajemen Pemasaran Jasa dan Praktik*, (Jakarta: Salemba Empat, 2009), hal. 148

²⁶Kasmir, SE., MM, *Pemasaran Bank*, (Ed. I, cet. 2, Jakarta, Premada Media, 2007), hlm 164

²⁷*Ibid*, hal. 152

²⁸Kasmir, *Manajemen Perbankan, edisi revisi delapan*, (Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2008), hal. 94

melayani nasabah pada *Baitul Maal wat Tamwil Istiqomah* Plosokandang Tulungagung dan seberapa jauh kepuasan pelanggan atas layanan yang mereka peroleh.

- c. Lokasi yang dimaksud dalam penelitian ini merupakan tingkat kenyamanan dan strategis *Baitul Maal wat Tamwil Istiqomah* Plosokandang Tulungagung.
- d. Reputasi yang dimaksud dalam penelitian ini merupakan tingkat penilaian kepercayaan atau citra yang diberikan anggota kepada *Baitul Maal wat Tamwil Istiqomah* Plosokandang Tulungagung
- e. Anggota yang dimaksud dalam penelitian ini adalah anggota penabung pada *Baitul Maal wat Tamwil Istiqomah* Plosokandang Tulungagung.

H. Sistematika Penulisan Skripsi

- BAB 1 Pendahuluan terdiri dari: (a) Latar Belakang Masalah, (b) Identifikasi Masalah, (c) Rumusan Masalah, (d) Tujuan Penelitian, (e) Kegunaan Penelitian, (f) Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian, (g) Kegunaan Penelitian, (h) Sistematika Penulisan Skripsi.
- BAB II Landasan Teori terdiri dari: (a) Teori yang membahas variabel atau sub bab, (b) Kajian penelitian Terdahulu, (c) Kerangka Konseptual. (d) Hipotesis Penelitian.
- BAB III Metode Penelitian terdiri dari: (a) Pendekatan dan Jenis Penelitian, (b) Populasi, Sampling dan Sampel Penelitian, (c) Sumber Data, (d) Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian.
- BAB IV Hasil penelitian terdiri dari hasil penelitian (yang berisi tentang deskripsi data dan pengujian hipotesa) serta temuan penelitian.
- BAB V Pembahasan, yaitu pembahasan berdasarkan rumusan masalah.
- BAB VI Penutup terdiri dari kesimpulan dari hasil pembahasan, dan memberikan saran berdasarkan hasil penelitian yang telah dilaksanakan.