

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Lembaga keuangan berperan penting bagi keberlangsungan hidup suatu negara, terutama di negara berkembang seperti Indonesia. Peranan yang strategis ini dikarenakan fungsinya sebagai lembaga keuangan yang mengumpulkan dana dari masyarakat dan menyalurkan dana tersebut ke masyarakat secara efektif dan efisien. Dengan peranan tersebut, lembaga keuangan diharapkan dapat memberikan manfaat bagi masyarakat dan memberikannya kebebasan dalam memilih antara lembaga keuangan syariah dan lembaga keuangan non syariah. Umumnya masyarakat memiliki pandangan bahwa lembaga keuangan syariah ialah tidak ada bunga dan identik dengan adanya sistem bagi hasil. Meskipun demikian, kenyataannya saat ini masih banyak persepsi masyarakat terkait bunga bank dan sistem bagi hasil. Sebagian masyarakat ada yang tetap menerima bunga dan sebagian menerima sistem bagi hasil. Bahkan juga terdapat persepsi masyarakat yang masih menyamakan lembaga keuangan syariah dengan lembaga keuangan non syariah. Hal ini terjadi karena kurangnya sosialisasi lembaga keuangan syariah dalam memberikan pemahaman bahaya riba dalam kehidupan manusia dan kurangnya sosialisasi dalam memperkenalkan produk dan layanan kepada nasabah.¹

Saat ini keberadaan lembaga mikro syariah di Indonesia semakin banyak. Berdasarkan data KNKS (Komite Nasional Keuangan Syariah), di tahun 2018 jumlah BMT di Indonesia mencapai 4500. Dengan kemunculan BMT ini akan memudahkan masyarakat di pedesaan dalam menggunakan produk dan jasa keuangan sesuai prinsip syariah.² Akan tetapi hal ini juga menjadi sebuah tantangan bagi sebuah perusahaan dalam menghadapi persaingan yang semakin ketat. Perusahaan dituntut untuk melakukan kinerja yang baik dengan menggunakan sumber daya yang dimiliki agar diterima oleh pasar. Salah satu hal yang perlu diperhatikan

¹ Abdul Haris Romdhoni dan Dita Ratnasari, "Pengaruh Pengetahuan, Kualitas Pelayanan, Produk Dan Religiusitas Terhadap Minat Nasabah Untuk Menggunakan Produk Simpanan Pada Lembaga Keuangan Mikro Syariah," *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* 4, no. 02 (2018): 136–137.

² Komite Nasional Ekonomi dan Keuangan Syariah (KNKS), "Sharing Platform Keuangan Mikro Syariah Berbasis Baitul Maal Wat Tamwil (BMT)," 2019, <http://knks.go.id/isuutama/6/penyusunan-roadmap-pengembangan-baitul-maal-wat-tamwil-bmt-di-indonesia>.

perusahaan untuk mencapai keberhasilan bisnis ialah kualitas pelayanan dan strategi pemasaran.³

Kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor penting yang memengaruhi kepuasan nasabah atau anggota. Kualitas erat kaitannya dengan kondisi produk/jasa, manusia, proses dan lingkungan yang mampu memenuhi kebutuhan dan keinginan yang menyebabkan kepuasan nasabah atau anggota sesuai dengan harapan mereka. Keberhasilan suatu bisnis umumnya didukung dengan adanya kualitas pelayanan yang baik. Dalam pandangan Islam, standarisasi syariah dijadikan sebagai tolok ukur dalam mengevaluasi kualitas pelayanan terhadap konsumen.⁴ Pemberian layanan prima (*excellent service*) menjadi metode menciptakan kesan positif yang memengaruhi keputusan nasabah dalam menggunakan suatu produk atau jasa.⁵ Oleh karena itu, lembaga keuangan syariah harus terus melakukan peningkatan kinerja yang baik dalam hal kualitas pelayanan maupun keberagaman produk guna bersaing dengan lembaga keuangan lainnya.

Selain pemberian layanan prima, perusahaan yang bergerak dibidang jasa juga perlu melakukan strategi pemasaran. Salah satu faktor yang diperhatikan dalam bauran pemasaran yaitu *physical evidence* (bukti fisik). Bukti fisik ini dinilai memiliki pengaruh besar terhadap keputusan nasabah dalam menabung. Melalui tata letak pelayanan dan suasana ruangan dalam bank, nasabah mempunyai penilaian tersendiri yang didasarkan pada apa yang mereka lihat dan mereka rasakan. Dengan kata lain *physical evidence* (bukti fisik) berfungsi sebagai alat komunikasi pihak perbankan di mata masyarakat sebagai nasabah.⁶ Disamping itu, berfungsi untuk memperkuat keberadaan dari jasa yang ditawarkan karena jasa akan mudah dipahami oleh nasabah apabila terdapat sarana dan prasarana yang mendukung secara fisik. Oleh karena itu pihak pemasar (marketing) dan pihak manajemen harus selalu memperhatikan bukti

³ Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran* (Jakarta: Prehalindo, 2000), 231.

⁴ Romdhoni dan Ratnasari, "Pengaruh Pengetahuan, Kualitas Pelayanan, Produk Dan Religiusitas Terhadap Minat Nasabah Untuk Menggunakan Produk Simpananan Pada Lembaga Keuangan Mikro Syariah., 138"

⁵ Miftakul Huda, dkk., "Implementasi Atribut Produk, Promosi Dan Service Excellence Terhadap Keputusan Menabung Pada Produk Tabungan BTN SIAP PT.Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Cabang Cikarang," *Jurnal Soshum Insentif* 5, no. 2 (2022): 194, <https://doi.org/10.36787/jsi.v5i2.883>.

⁶ Lucky Dwi Tamara dan Anton Eko Yulianto, "Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Keputusan Menabung Nasabah PT Bank Jatim KCP UNTAG Surabaya (Studi Kasus Pada Produk Simpeda Di PT Bank Jatim KCP UNTAG Surabaya)," *Jurnal Ilmu & Riset Manajemen* 11, no. 7 (2022): 2-3.

fisik yang menjadi fasilitas fisik yang berkaitan dengan pelayanan pelanggan.⁷

Faktor lain yang perlu dipertimbangkan bagi konsumen muslim dalam memilih produk keuangan yaitu implementasi prinsip syariahnya. Apabila konsumen muslim memiliki keyakinan untuk menggunakan bank syariah maka hal itu menjadi salah satu bagian upaya melakukan keyakinan. Maka dari itu *sharia compliance* (kepatuhan syariah) menjadi kunci dalam memasarkan produk perbankan syariah. Dalam hal ini syariah tidak hanya menjadi slogan marketing dalam menarik minat konsumen, akan tetapi juga sebagai landasan dalam seluruh kegiatan operasionalnya.⁸

Berikut ini data pemeringkatan koperasi-koperasi di Jawa Tengah pada tahun 2021:

Tabel 1.1
Lima Koperasi Terbaik di Jawa Tengah Tahun 2021

No	Kota/Kab	Nama Koperasi	Predikat
1	Kab. Temanggung	KSP Kopdit Pelita Usaha	Sangat Berkualitas
2	Kab. Klaten	KSP Pamuji	Berkualitas
3	Kab. Temanggung	KSP Mitra Karya Bhakti	Berkualitas
4	Kab. Klaten	KSP Artha Mulya	Berkualitas
5	Kab. Pati	KSPPS Yaummi Maziyah Assa'adah	Berkualitas

Sumber: Dinkop dan UMKM Jateng

Tabel di atas memperlihatkan bahwa perkembangan KSP dengan KSPPS begitu pesat ditunjukkan dengan adanya predikat yang berkualitas dikedua koperasi ini. Akan tetapi KSPPS sedikit tertinggal dengan KSP. Oleh karena itu seperti halnya KSPPS Yaummi MAS perlu melakukan peningkatan kinerja dan melakukan strategi pemasaran yang lebih baik agar mampu bersaing dan berkembang dengan lembaga keuangan lainnya.

KSPPS Yaummi MAS merupakan pelopor pertama lembaga keuangan berbentuk BMT di Kabupaten Pati pada tahun 1995. Saat ini koperasi ini memiliki banyak cabang diantaranya di Kudus.

⁷ Roni Andespa, dkk., “Pengaruh People, Process Dan Physical Evidence Terhadap Keputusan Menabung Di Bank Syariah,” *Jurnal Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas UIN Imam Bonjol Padang* 4, no. 1 (2019): 60.

⁸ Aini Muslihatin dan Riduwan, “Analisis Kepatuhan Syariah Pada Bank Syariah: Studi Kasus Bank Pembiayaan Rakyat Syariah,” *Jurnal Manajemen Perbankan Syariah* 4, no. 1 (2020): 28.

KSPPS Yaummi MAS Cabang Kudus memiliki beragam produk simpanan dan pembiayaan serta menawarkan jasa lainnya. Produk tabungan yang banyak memiliki anggota ialah SIRELA (Simpanan Sukarela Lancar). Berdasarkan hasil wawancara kepada Bapak MZA selaku Kepala Cabang Kudus bahwa SIRELA banyak peminatnya karena salah satu penyebabnya yaitu adanya sistem layanan jemput bola yang memudahkan para anggota dalam melakukan transaksi.⁹ Akan tetapi, dalam kegiatan penghimpunan dana SIRELA terdapat beberapa masalah yang menyebabkan sebagian anggota kecewa.

Berikut ini perkembangan jumlah anggota SIRELA selama tiga tahun terakhir di KSPPS Yaummi MAS Cabang Kudus:

Tabel 1.2
Jumlah Anggota Simpanan Sukarela Lancar

Tahun	Anggota Baru	Total Anggota
2020	112	2033
2021	155	2188
2022	177	2365

Sumber: KSPPS Yaummi MAS Cabang Kudus

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa selama tiga tahun terakhir terjadi peningkatan jumlah anggota yang menabung pada produk SIRELA di KSPPS Yaummi MAS Cabang Kudus. Peningkatan yang cukup signifikan ini mengindikasikan bahwa pihak koperasi berhasil dalam menjangkau target. Akan tetapi dari hasil observasi lapangan yang telah dilakukan, dalam hal pelayanan dan fasilitas fisik di KSPPS Yaummi Yaummi MAS Cabang Kudus belum sepenuhnya maksimal. Hasil wawancara kepada salah satu anggota SIRELA yaitu Ibu S yang mengeluh mengenai ketidaktepatan waktu marketing dalam melakukan penarikan.¹⁰ Hal ini menyebabkan beliau tidak bisa menabung di hari tersebut mengingat profesi Ibu S sebagai pedagang pasar yang memiliki keterbatasan waktu. Selain itu MNA sebagai anggota SIRELA juga mengeluhkan terkait aspek bukti fisik koperasi yaitu kurangnya tanaman di luar gedung sehingga pemandangan kantor terlihat gersang dan panas.¹¹

Selain ditemukan permasalahan dalam pelayanan dan bukti fisik, juga masih banyak ditemukan keraguan masyarakat terhadap kepatuhan syariah (*sharia compliance*) oleh lembaga keuangan syariah. Padahal pilar penting pengembangan lembaga keuangan

⁹ Hasil wawancara penulis kepada Bapak MZA, 28 Desember 2022.

¹⁰ Hasil wawancara penulis kepada Ibu S, 28 Desember 2022.

¹¹ Hasil wawancara penulis kepada MNA, 28 Desember 2022.

syariah adalah mematuhi hukum syariah, yang merupakan pembeda antara bank syariah dan bank konvensional. Kepatuhan syariah menjadi kepercayaan masyarakat terhadap bank syariah yang dapat memberi dampak kesetiaan masyarakat dalam menggunakan produk dan jasa perbankan syariah.¹² Mengingat produk SIRELA memiliki anggota yang cukup banyak, maka perlu dilakukan penelitian terkait *excellent service, physical evidence* dan *sharia compliance*. Dimana tiga hal ini merupakan faktor penting dalam menunjang keputusan seseorang untuk melakukan penyimpanan dana.

Berdasarkan riset terdahulu yang dilakukan Elisabet Tambunan dan Nekko (2019) tentang “Pengaruh Pelayanan Prima dan Tingkat Suku Bunga Terhadap Keputusan Menabung di PT. Bank Sinarmas KC Medan”, hasil penelitiannya yaitu variabel pelayanan prima berpengaruh positif terhadap keputusan menabung.¹³ Berbeda dengan hasil temuan oleh Khotriah dkk (2019) “Pengaruh Biaya Ijarah dan Pelayanan Prima Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Menggunakan Produk Pembiayaan Gadai Emas Syariah Pada BPRS Metro Madani Kantor Pusat Metro”, hasil temuannya bahwa terdapat pengaruh negatif pada pelayanan prima terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan produk.¹⁴

Kemudian riset terdahulu oleh Intan Permata Sari dkk (2022) dengan judul “*The Effect Of Marketing Mix Strategy On The Decision To Open Tundamata Savings At Bank BJB KCP Kopo Sayati Bnadung Regency*”, hasil penelitian yang diperoleh yaitu *physical evidence* (bukti fisik) sebagai salah satu aspek dalam strategi bauran pemasaran memiliki pengaruh terhadap keputusan untuk menabung.¹⁵ Hasil temuan tersebut berbeda dengan hasil penelitian oleh Rozi Sonjaya dkk (2021) dengan judul “Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah PT Bank Negara

¹² Siti Homisyah Ruwaidah, “Pengaruh Literasi Keuangan Syariah Dan Sharia Governace Terhadap Keputusan Mahasiswa Dalam Menggunakan Jasa Perbankan Syariah,” *Jurnal Akutansi Dan Keuangan Islam* 1, no. 1 (2020): 83.

¹³ Elisabet dan Nekko, “Pengaruh Pelayanan Prima Dan Tingkat Suku Bunga Terhadap Keputusan Menabung Di PT. Bank Sinarmas KC Medan,” *Jurnal Mutiara Manajemen* 4, no. 2 (2019): 404.

¹⁴ Khotriah, dkk., “Pengaruh Biaya Ijarah Dan Pelayanan Prima Terhadap Keputusan Dalam Penggunaan Produk Pembiayaan Gadai Emas Syariah Pada BPRS Metro Madani Kantor Pusat Madani,” *Jurnal Publikasi Hasil Penelitian Dan Gagasan Ilmiah Multidisiplin* 11, no. 1 (2019): 80.

¹⁵ Intan Permata Sari, Fitri Laila Umayah, and Prihartono, “The Effect Of Marketing Mix Strategy On The Decision To Open Tundamata Savings At Bank BJB KCP Kopo Sayati, Bandung Regency,” *Management Studies and Entrepreneurship Journal* 3, no. 5 (2022): 3108.

Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu Martapura”, yang menunjukkan bahwa keberadaan fasilitas fisik tidak berpengaruh terhadap keputusan menjadi nasabah.¹⁶

Variabel *sharia compliance* terhadap keputusan nasabah juga telah diteliti oleh peneliti terdahulu yaitu Dedi Irawan dan Sudewi (2021) tentang “Pengaruh *Syariah Compliance* Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Pada BMT Assafi’yah Berkah Nasional Gading Rejo Pringsewu”, temuannya yaitu *syariah compliance* memiliki pengaruh terhadap keputusan menjadi nasabah BMT.¹⁷ Berbeda dengan penelitian yang dilakukan Muhammad Nasir dkk (2022) yang meneliti “Pengaruh Pengaruh Literasi Keuangan Syariah, Tata Kelola dan Kepatuhan Syariah Dalam Preferensi Memilih Bank Syariah”, bahwa hasil penelitiannya menunjukkan preferensi nasabah dalam memilih bank syariah tidak dipengaruhi oleh kepatuhan syariah.¹⁸

Berdasarkan riset terdahulu diketahui bahwa terdapat perbedaan pada hasil temuan di setiap variabelnya. Oleh karena itu penulis tertarik untuk meneliti kembali dengan menggunakan data, sampel dan objek yang berbeda serta terbaru dengan judul “Pengaruh *Excellent Service, Physical Evidence* dan *Sharia Compliance* Terhadap Keputusan Menjadi Anggota Simpanan Sukarela Lancar (Studi Kasus KSPPS Yaummi MAS Cabang Kudus)”.

B. Rumusan Masalah

Dari penelusuran literatur maupun penelusuran empiris ditemukan adanya konklusi yang berbeda terkait dengan variabel-variabel penentu keputusan anggota menabung. Untuk itu sebagai fokus penelitian ini adalah keputusan anggota menabung Simpanan Sukarela Lancar, dengan mencari jawaban variabel-variabel apa yang memengaruhi keputusan anggota dalam menabung. Lebih jauh penelitian ini hendak mencari jawaban atas masalah penelitian sebagai berikut:

¹⁶ Rozi Sonjaya, Luis Marnisah, and Fakhry Zamzam, “Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu Martapura,” *Jurnal Pemikiran Dan Pengembangan Ekonomi Syariah* 6, no. 2 (2021): 118, <https://doi.org/https://doi.org/10.36908/esh.v6i2.204>.

¹⁷ Dedi Irawan dan Sudewi, “Pengaruh Syariah Compliance Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Pada Baitul Maal Wat Tamwil (BMT),” *Jurnal Signaling* 10, no. 2 (2021): 73.

¹⁸ Muhammad Nasir et al., “Pengaruh Literasi Keuangan Syariah, Tata Kelola, Dan Kepatuhan Syariah Dalam Preferensi Memilih Bank Syariah,” *Jurnal Ekonomi, Keuangan Dan Bisnis* 7, no. 1 (2022): 48.

1. Apakah *excellent service* berpengaruh terhadap keputusan menjadi anggota Simpanan Sukarela Lancar di KSPPS Yaummi MAS Cabang Kudus?
2. Apakah *physical evidence* berpengaruh terhadap keputusan menjadi anggota Simpanan Sukarela Lancar di KSPPS Yaummi MAS Cabang Kudus?
3. Apakah *sharia compliance* berpengaruh terhadap keputusan menjadi anggota Simpanan Sukarela Lancar di KSPPS Yaummi MAS Cabang Kudus?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian tidak bisa terlepas dari keterkaitan dengan rumusan masalah penelitian. Dengan demikian penelitian ini bertujuan agar terbangun kerangka konsep penelitian yang menunjukkan variabel-variabel yang memengaruhi keputusan anggota menabung Simpanan Sukarela Lancar di KSPPS Yaummi MAS Cabang Kudus. Lebih rinci tujuan penelitian ini adalah untuk:

1. Menjelaskan dan menganalisis pengaruh *excellent service* terhadap keputusan menjadi anggota Simpanan Sukarela Lancar di KSPPS Yaummi MAS Cabang Kudus?
2. Menjelaskan dan menganalisis pengaruh *physical evidence* terhadap keputusan menjadi anggota Simpanan Sukarela Lancar di KSPPS Yaummi MAS Cabang Kudus?
3. Menjelaskan dan menganalisis pengaruh *sharia compliance* terhadap keputusan menjadi anggota di Simpanan Sukarela Lancar di KSPPS Yaummi MAS Cabang Kudus?

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis
 - a. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran yang dapat dijadikan latar belakang untuk analisis dan evaluasi lebih lanjut terhadap aspek-aspek yang memengaruhi pilihan seseorang untuk menabung di koperasi syariah.
 - b. Penelitian diinginkan dapat memberikan masukan dan rujukan serta sebagai bahan pertimbangan untuk melakukan pengembangan penelitian selanjutnya.
2. Manfaat Praktis
 - a. Bagi masyarakat, penelitian ini diharapkan dapat menjawab dilema masyarakat terkait fenomena yang terjadi saat ini sehingga masyarakat lebih selektif dalam memilih lembaga keuangan syariah yang benar-benar menerapkan prinsip

syariah di dalamnya. Selain itu dengan adanya hasil penelitian ini dapat memberikan gambaran terkait pelayanan, bukti fisik dan kepatuhan syariah di KSPPS Yaummi MAS Cabang Kudus.

- b. Bagi KSPPS Yaummi MAS Cabang Kudus, penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi untuk lebih baik kedepannya. Selain itu juga diharapkan dapat memberikan informasi terkait faktor-faktor yang dapat memengaruhi dalam pengambilan keputusan menabung seseorang. Sehingga hal itu dapat menarik minat seseorang untuk melakukan keputusan menabung di koperasi ini.

E. Sistematika Penulisan

Sistematika ini berguna sebagai gambaran urutan dalam menyelesaikan laporan penelitian sehingga para pembaca dapat memahami dengan mudah alurnya. Berikut sistematikanya:

1. Bagian Awal

Bagian ini berisikan halaman judul, persetujuan, pengesahan, pernyataan keaslian skripsi, abstrak, motto, persembahan, kata pengantar, daftar isi, daftar tabel dan daftar gambar.

2. Bagian Isi

Bagian ini terdiri dari:

BAB I : Pendahuluan

Bab ini berisikan latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II : Landasan Teori

Bab ini berisikan deksripsi teori yang dijadikan sebagai acuan pemikiran dalam pembahasan pada penelitian ini yang diperoleh dari berbagai literatur. Selain itu berisikan riset terdahulu yang relevan dengan penelitian ini, kerangka berpikir dan hipotesis.

BAB III : Metode Penelitian

Bab ini berisi mengenai jenis dan pendekatan yang digunakan, setting penelitian, populasi dan sampel, desain dan definisi operasional variabel, uji instrumen, teknik pengumpulan data dan teknik analisis data.

BAB IV : Hasil Penelitian dan Pembahasan

Pada bab ini berisikan uraian gambaran umum obyek penelitian, hasil analisis data dan pembahasan.

BAB V : Penutup

Bab ini berisi kesimpulan, keterbatasan penelitian dan saran

3. Bagian Akhir

Di bagian ini isinya daftar pustka yang menjadi rujukan dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini, lampiran-lampiran dan daftar riwayat hidup.

