

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Lembaga keuangan berbasis bank dan lembaga keuangan bukan bank adalah dua kategori utama lembaga keuangan. Prinsip-prinsip konvensional maupun syariah digunakan dalam operasi organisasi-organisasi ini. Pertumbuhan Lembaga Keuangan Syariah (LKS) sangat pesat dalam beberapa tahun terakhir. Pada tahun 2004, Koperasi Jasa Keuangan Syariah, bekerjasama dengan lembaga keuangan syariah Indonesia lainnya (KJKS). Pedoman Pelaksanaan Kegiatan Usaha Koperasi Jasa Keuangan Syariah ditetapkan melalui Keputusan Menteri Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Republik Indonesia No. 91/Kep/M.KUKMIX/2004.¹

Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah (KSPPS) merupakan jenis lembaga keuangan syariah yang bermunculan di Indonesia. Berdirinya Koperasi Jasa Keuangan Syariah (KJKS) yang kegiatan komersialnya mengikuti syariat Islam, menandai awal ekspansinya di Indonesia. Sebuah organisasi yang diakui secara hukum, Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah (KSPPS) bergerak di bidang pinjaman, zakat, infak, dan wakaf.²

Meskipun berbeda dalam peraturan atau sistem operasionalnya, lembaga keuangan syariah pada hakikatnya sama dengan lembaga keuangan konvensional dalam hal produk yang ditawarkannya untuk menghimpun dana atau simpanan, seperti giro, deposito, tabungan, dan produk sejenis lainnya. Perbedaan kedua lembaga kemudian terletak pada upaya penghimpunan dana berupa investasi berdasarkan akad Mudharabah. Mirip dengan bagaimana KSPPS Al-Roudloh Blora menggunakan akad sebagai alat tambahan untuk melakukan tabungan harian.

¹Andi Soemitra, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah* (Jakarta: Prenadamedia Group, 2018),469-470.

²Afriyanti and Ulyadi, "Implementasi Dana Ta'awun Pada KSPPS Kota Padang Masa Pandemi Covid -19," *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* 8, no. 01 (2022): 725-726.

Wadiah adalah suatu jenis titipan dimana pemilik memberikan uang atau barang kepada penerima titipan dengan pengertian penerima titipan harus mengembalikan barang atau uang itu sewaktu-waktu dalam bentuk pembayaran wajib kecuali, sumbangan yang dilakukan secara sukarela oleh bank. Mudharabah adalah investasi yang dilakukan oleh pemilik dana (shahibul maal) kepada pengelola dana (mudharib) untuk dimanfaatkan dalam suatu perusahaan tertentu, dengan membagi hasilnya melalui metode bagi hasil.³

Tujuan berdirinya KSPPS ke publik adalah untuk mengembangkan beberapa aset atau untuk memenuhi kebutuhan modal korporasi dan modal konsumtif masyarakat. KSPPS Al-Roudloh Blora menggunakan uang yang terkumpul dari nasabah sebagai sarana menabung.

KSPPS Al-Roudloh Blora berlokasi strategis di dekat jalan raya utama, pasar, pertokoan, dan fasilitas lainnya. Alhasil, Gedung perkantoran KSPPS Al-Roudloh banyak dilalui oleh orang yang berlalu lalang. KSPPS BMT Al Roudloh ini berkantor pusat di Desa Manggir, Ngumbul, Kecamatan Todanan, Kabupaten Blora. Keberadaan KSPPS Al-Roudloh kini banyak diketahui oleh masyarakat Blora yang tertarik dengan produk yang ditawarkannya. Dari tahun ke tahun banyak masyarakat Blora yang mulai memutuskan untuk mendaftar menjadi anggota dari KSPPS BMT Al Roudloh, baik sebagai anggota produknya simpanan maupun produk pembiayaan. Dengan adanya hal ini menandakan bahwa konsumen percaya pada produk yang ditawarkan oleh KSPPS BMT Al Roudloh Blora dapat memenuhi keinginan para anggotanya.

Tabel 1.1Jumlah Simpanan periode 2019-2022

No.	Tahun	Jumlah Nasabah	Jumlah simpanan
1	2019	3.038	9. 985. 951. 011, 05
2	2020	3.491	12. 163. 912. 469, 66
3	2021	4.051	15. 404. 576. 711, 81
4	2022	4.520	17. 506. 422. 625, 54

Sumber:*Annual Report KSPPS Al-Roudloh Blora Periode 2019-2022*

³Abdul Ghafur Anshor, *Perbankan Syariah di Indonesia* (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2007),81.

Tabel di atas menunjukkan perkembangan simpanan anggota KSPPS Al-Roudloh Blera yang dari tahun ke tahun mengalami peningkatan. Hal ini membenarkan melihat apa yang menyebabkan meningkatnya jumlah anggota dan menandakan KSPPS BMT Al Roudloh yang semakin banyak dikenal oleh orang khususnya masyarakat kota Blera. Jika jumlah anggota meningkat secara signifikan, hal ini menandakan anggota KSPPS Al-Roudloh memilih untuk memelihara dan menitipkan asetnya pada BMT Al Roudloh. Namun, KSPPS Al-Roudloh perlu menyusun rencana ke depan guna meningkatkan serta mempertahankan minat anggota untuk menggunakan produk simpanan maupun pembiayaan yang terdapat pada KSPPS BMT Al Roudloh. Dalam hal ini apabila BMT Al Roudloh mendapatkan kepercayaan dari anggotanya dengan begitu BMT Al Roudloh mempunyai peluang untuk menawarkan layanan seperti pencairan dana yang cepat dan akurat untuk deposito dan pinjaman uang dengan proses yang mudah, serta menarik perhatian anggota dan calon anggota yang terinspirasi oleh *corporate social responsibility* yang sangat baik KSPPS Al-Rudloh, Sejumlah variabel, antara lain kepercayaan, kualitas layanan, dan *corporate social responsibility* diyakini berpengaruh terhadap keputusan konsumen untuk menggunakan program tabungan harian.

Perincian simpanan pada tabel 1.1 untuk periode 2019–2022 menunjukkan KSPPS BMT Al-Roudloh mengalami peningkatan tahunan baik nasabah maupun simpanan. Hal ini menunjukkan kepercayaan dan keyakinan masyarakat terhadap keamanan dan pengelolaan simpanan yang semakin hari semakin meningkat pesat. Kepercayaan pelanggan sangat penting; itu didasarkan pada ekspektasi dan pada perilaku KSPPS yang sangat baik.⁴

Kualitas layanan adalah elemen selanjutnya yang berkontribusi pada keunggulan perusahaan. bisnis, termasuk lembaga keuangan, berinteraksi hampir setiap hari dengan konsumen atau nasabah nya yang terlibat dalam aktivitas

⁴Rudi Haryono, “Pengaruh Pengetahuan, Religiusitas dan Kepercayaan Terhadap Minat Menabung Di Bank Syariah,” *Journal of Comprehensive Islamic Studies* 1, no. 1 (2022): 138.

transaksi keuangan. kualitas layanan memengaruhi perusahaan dan dapat menyebabkan pemutusan hubungan dengan institusi yang bersangkutan, penting untuk memperhatikan saat menawarkan kualitas layanan. Keadaan suatu produk, jasa, orang, lingkungan, dan prosedur yang terdapat pada suatu perusahaan dapat memuaskan keinginan dan harapan pelanggan atau nasabah. Nasabah merasa puas ketika apa yang diberikan oleh perusahaan sesuai dengan yang diharapkan. Ini erat hubungannya dengan kualitas jasa.⁵

Selain kualitas pelayanan yang baik, masyarakat tentunya mengharapkan pelaku usaha untuk bertanggung jawab atas kualitas produk dan layanan serta tanggung jawab sosial (*corporate social responsibility*). Dengan memeriksa hubungan antara bisnis, pemerintah, dan masyarakat, tampak tanggung jawab sosial harus menjadi komponen utama bisnis sehingga pemerintah dan masyarakat dapat mengevaluasi kinerja perusahaan tidak hanya mengejar keuntungan akan tetapi juga memperhatikan lingkungan dan sosial. Berpijak pada Pancasila yang melandasi semua aspek kehidupan sosial dan politik, terasa begitu penting dan pas pesan pokok Pancasila adalah harus ada keselarasan, keselarasan, dan keseimbangan dari berbagai bidang kehidupan. dunia usaha Indonesia memiliki kewajiban untuk menyeimbangkan tanggung jawab sosial dan ekonominya dengan tetap memperhatikan keselarasan, dan keseimbangan antara keduanya.⁶

Menurut Word Bank yang dikutip oleh Budi Gautama Siregar, konsep *corporate social responsibilty* merupakan komitmen perusahaan untuk mendukung pertumbuhan ekonomi yang berkelanjutan. mendorong kolaborasi antara pemberi kerja, karyawan, keluarga, masyarakat luas, dan komunitas lokal, perusahaan dapat meningkatkan kualitas hidup secara keseluruhan dan mendorong pertumbuhan yang

⁵Abdul Haris Romdhoni and Dita Ratna Sari, "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): 140.

⁶Habib Adjie, *Status Badan Hukum, Prinsip-Prinsip dan Tanggung Jawab Sosial Perseroan Terbatas* (Bandung: CV. Mandar Maju, 2008), 54-66.

berkelanjutan. CSR adalah upaya perusahaan untuk memperluas tujuan amal kepada masyarakat setempat.⁷

Lembaga keuangan Islam semakin berkembang akibatnya, terjadi peningkatan persaingan antar lembaga keuangan. Sebagai lembaga keuangan syariah, KSPPS Al Roudloh Blora harus mempertimbangkan apa yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam menggunakan produk tabungannya guna mengatasi aspek negatif dalam operasionalnya. Calon konsumen tentunya akan memilih untuk menggunakan produk simpanan di KSPPS yang menawarkan keuntungan dan kemudahan dalam bertransaksi saat memutuskan untuk menggunakan produk simpanan.

Menurut penelitian Mega Usvita, faktor kepercayaan mempengaruhi keputusan menabung dengan cara yang menguntungkan. Hal ini bertolak belakang dengan penelitian Muhammad Adam yang menemukan variabel kepercayaan tidak berdampak pada pilihan tabungan. Hafni Zahra dalam penelitiannya mengklaim temuan menunjukkan variabel kualitas layanan memiliki pengaruh yang cukup besar terhadap keputusan konsumen untuk menggunakan produk tabungan.⁸ penelitian selanjutnya oleh Hilma Musyafa, yang menemukan keputusan pelanggan tidak dipengaruhi oleh kualitas layanan.⁹ Variabel Corporate Social Responsibility menurut penelitian Ach Rofiki dan Nur Hayati (2020) memiliki dampak manfaat yang kuat terhadap keputusan menabung.¹⁰ Sebaliknya, menurut kajian Djunaedi, perilaku menabung

⁷Budi Gautama Siregar, "Analisis Pengaruh Corporate Social Responsibility (Ekonomi, Lingkungan Dan Sosial) Terhadap Earning Response Coefficient Pada Perusahaan Manufaktur dalam Issi 2012-2016," *At-tijarah: Jurnal Ilmu Manajemen dan Bisnis Islam* 4, no. 1 (2018): 100.

⁸Hafni Zahara, "Pengaruh Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Tabungan Ib Baitullah Pada Bni Syariah Kantor Cabang Medan," *Nisbah: Jurnal Perbankan Syariah* 6, no. 1 (2020): 52.

⁹Hilma Musyaffa and Muhammad Iqbal, "Pengaruh Religiusitas, Kualitas Layanan, dan Promosi Terhadap Minat Menabung di Bank Syariah," *Perbanas Journal of Islamic Economics and Business*, no. 42 (2021): 175.

¹⁰Ach Rofiki and Nurhayati Nurhayati, "Pengaruh Corporate Social Responsibility dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Melalui Sikap Nasabah (Studi Pada Bank Muamalat KC. Malang)," *J-MACC : Journal of Management and Accounting* 3, no. 1 (2020): 92.

nasabah tidak dipengaruhi oleh Corporate Social Responsibility.¹¹

Berdasarkan latar belakang yang diberikan di atas, terdapat pandangan yang berbeda di antara para peneliti mengenai ketiga variabel kepercayaan, kualitas layanan, dan *corporate social responsibility*. Akibatnya, peneliti tertarik untuk meneliti kembali (*trust*) kepercayaan, *service quality* (kualitas pelayanan) dan *corporate social responsibility* (tanggung jawab sosial). Permasalahan KSPPS Al-Roudloh Blora adalah terbukti konsumen memiliki minat yang tinggi untuk menyimpan uangnya pada produk tabungan harian perusahaan, yang menunjukkan tingkat pertumbuhan pelanggan meningkat setiap tahunnya. Hal ini yang membuat peneliti tertarik untuk meneliti apakah variabel *trust* (kepercayaan), *service quality* (kualitas pelayanan), dan *corporate social responsibility* dapat memengaruhi keputusan konsumen untuk menggunakan produk tabungan harian.

Maka, dapat disimpulkan judul penelitian: **“Pengaruh *Trust*, *Service Quality*, dan *Corporate Social Responsibility* terhadap Keputusan Menabung pada Simpanan Harian pada KSPPS Al-Roudloh Blora Tahun 2022”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan konteks di atas, rumusan masalah dapat dikemukakan:

1. Apakah *trust* berpengaruh terhadap keputusan menabung pada simpanan harian di KSPPS Al Roudloh?
2. Apakah *service Quality* berpengaruh terhadap keputusan menabung pada simpanan harian di KSPPS Al Roudloh?
3. Apakah *Corporate Social Responsibility* berpengaruh terhadap keputusan menabung pada KSPPS Al Roudloh?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini dapat disimpulkan dari permasalahan yang diangkat:

¹¹Djunaedi, “Pengaruh Corporate Social Responsibility (CSR), dan Kualitas Produk,” *Jurnal Ilmu Ekonomi & Manajemen* 3, no. 2 (2016), 117.

1. Mengetahui variabel *trust* mempengaruhi keputusan menabung pada simpanan harian di KSPPS Al Roudloh Blora.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan (*service quality*) terhadap keputusan menabung pada simpanan harian anggota KSPPS Al Roudloh Blora.
3. Untuk mengetahui pengaruh *corporate social responsibility* (tanggung jawab sosial) terhadap keputusan menabung pada simpanan harian KSPPS Al Roudloh Blora.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Semoga temuan penelitian ini akan membantu para sarjana di masa depan dengan memberikan lebih banyak informasi dan pemahaman tentang Pengaruh *trust* (kepercayaan), *servicequality* (kualitas layanan), dan *Corporate social responsibility* (tanggung jawab sosial) terhadap keputusan menabung (Studi Kasus di KSPPS Al Roudloh).

2. Manfaat Praktis

a. Bagi KSPPS Al Roudloh

Dalam upaya memperluas jumlah nasabah atau anggota pengguna produk simpanan di KSPPS Al Roudloh Blora, perusahaan dapat memanfaatkan penelitian ini untuk menambah informasi, mencari solusi, dan berkontribusi dalam proses operasional BMT Al Roudloh. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat membantu anggota maupun calon anggota untuk mengetahui kelebihan dan kekurangan KSPPS Al Roudloh Blora, seperti memperkuat kepercayaan pelanggan, memberikan pelayanan yang berkualitas dan dapat menyelenggarakan *corporate social responsibility* dengan baik. Diharapkan penelitian ini dapat memberikan dampak yang baik untuk perusahaan di masa mendatang.

b. Bagi peneliti

Diharapkan penelitian ini dapat memajukan pengetahuan, memperluas perspektif ilmiah, dan membantu peneliti lebih memahami keuntungan dari pengambilan keputusan.

E. Sistematika penulisan

Bab demi bab, yang terdiri dari 5 (lima) bab, penelitian ini menyusun sistematika pembuatan laporan skripsi. Bab-bab dijelaskan:

1. Bagian awal

meliputi halaman judul, halaman pengesahan majelis ujian munaqasah, halaman pengesahan dari pembimbing skripsi, halaman pencantuman keaslian skripsi, halaman abstrak, halaman moto, halaman presentasi, halaman panduan transliterasi arab-latin, halaman kata pengantar, daftar isi, tabel daftar, dan daftar gambar.

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini mencakup sejarah masalah, konseptualisasi, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan keuntungan dari penulisan terstruktur.

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini mengkaji deskripsi teori, penelitian sebelumnya, kerangka konseptual, dan asumsi.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini mencakup desain studi, metodologi, demografi dan ukuran sampel, identifikasi variabel, definisi variabel operasional, metode pengumpulan data, dan metode analisis data.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Lingkungan KSPPS Al Roudloh Blora menjadi pokok bahasan penjelasan atau uraian bab ini, yang juga memuat rangkuman data kajian, metodologi, dan pembahasan temuan.

BAB V : PENUTUP

Ada saran dan kesimpulan dalam bab ini. Temuan penelitian dijelaskan secara singkat pada kesimpulan ini setelah sebelumnya dibahas secara singkat pada bagian kesimpulan. Bab ini diakhiri dengan diskusi tentang kekurangan penulis dan saran untuk studi lebih lanjut.