

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Baitut Tamwil Hidayatullah (BTH) Amanah Kudus merupakan koperasi yang terletak di jl. Grogol Loji, Gendang Sewu, Bakalan Krapyak, Kecamatan Kaliwungu, Kabupaten Kudus.¹ Baitul Tanwil Hidayatullah di dirikan dengan menggunakan badan hukum koperasi. Oleh karenanya pendirian, mekanisme operasional dan lain-lain mengacu pada system yang ada pada koperasi. Adapun jenis koperasi yang dipilih untuk menjadi badan hukum BTH adalah KPPS (koperasi simpan pinjam dan pembiayaan syariah). Yaitu salah satu jenis koperasi yang ada di Indonesia saat ini selain koperasi jasa, koperasi konsumen, dan koperasi produsen.

Baitut Tamwil Hidayatullah dibangun dengan konsep dasar Baitul maal wat-tamwil, yang merupakan gabungan antara Baitul maal dan Baitut tamwil. Baitul maal merupakan unit yang menjalankan pembiayaan non komersil dan bersifat social dengan dana titipan zakat, infak, dan sodaqoh. Sedangkan baitut tamwil, unit yang menjalankan pembiayaan secara komersil. Adapun yang menjadi visi BTH adalah “ menjadi badan usaha di bidang keuangan mikro syariah yang professional, Amanah, dan mendukung terwujudnya peradaban islam.”²

BTH Amanah merupakan Lembaga keuangan syariah yang dijalankan dengan prinsip jujur, adil dan Amanah. BTH Amanah memiliki jumlah anggota simpanan yang mengalami fluktuasi penurunan dan peningkatan yang tidak menentu. Berikut ini adalah data jumlah anggota 4 tahun terakhir pada BTH Amanah berdasarkan administrasi kantor.³

Table 1.1 jumlah anggota BTH Amanah yang menggunakan produk simpanan periode 2019-2022

No	Tahun	Jumlah
1.	2019	413 anggota
2.	2020	337 anggota
3.	2021	362 anggota
4.	2022	412 anggota

¹ Observasi, di kantor BTH Amanah kudus, tanggal 7 Februari 2023.

² Slamet fitrianto, wawancara oleh penulis, 7 february 2022, wawancara 1, Transkrip.

³ Dokumentasi BTH Amanah kudus pada tanggal 7 Februari 2023.

Dapat dilihat pada tabel diatas menunjukkan bahwa anggota yang menggunakan produk simpanan di BTH Amanah Kudus mengalami fluktuasi kenaikan maupun penurunan jumlah anggota yang tidak menentu. Hal ini menunjukkan perlunya diterapkan strategi pada BTH Amanah Kudus agar mampu bersaing. Maka Sala satu faktor yang dapat mempengaruhi minat menjadi anggota adalah dengan adanya kualitas pelayanan dan promosi.

Koperasi tidak akan luput dengan adanya pelayanan, karena dengan adanya pelayanan yang baik maka anggota akan lebih nyaman dan terpuaskan. System pelayanan sendiri merupakan suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang dilakukan oleh seorang atau kelompok orang pada suatu organisasi perusahaan atau badan usaha untuk memberikan bantuan dan kemudahan pada masyarakat yang mempunyai kepentingan dalam organisasi itu dalam rangka mencapai tujuan sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Sistem pelayanan yang diterapkan BTH Amanah yaitu salah satunya yaitu masih menggunakan sistem jemput bola. Pelayanan jemput bola adalah pelayanan yang dilakukan oleh tim jemput bola dengan cara berkeliling ke lokasi-lokasi seperti kecamatan, desa dan lapas, serta lokasi-lokasi strategis lainnya.

BTH Amanah Kudus merupakan merupakan Lembaga keuangan syariah yang bertugas menghimpun dana dari masyarakat berupa tabungan atau deposito, serta menyalurkannya Kembali kepada masyarakat dalam bentuk pembiayaan.

Berdasarkan data yang diperoleh dari hasil wawancara dari bapak slamet fitrianto selaku manajer BTH Amanah kudus beliau menyatakan bahwa tingkat perkembangan jumlah nasabah di BTH Amanah Kudus bisa dikatakan naik turun.⁴

Menurut bapak slamet fitrianto dalam pelayanan BTH Amanah Kudus menerapkan layanan jemput bola-lah yang dianggap sebagai suatu yang unggul di BTH Amanah Kudus, hal ini diterapkan dengan alasan karena Bank Umum Syariah (BUS) telah lama tidak menggunakan sistem ini lagi. Dikarenakan menggunakan sistem jemput bola maka marketing harus menguasai keseluruhan produk dan operasional, mempersiapkan peralatan dan perencanaan tujuan lokasi, serta menentukan sasaran dan produk sasaran. Setelah itu malakukan follow-up anggota dan calon anggota baru. Faktor pendukung yang dihadapi, yaitu: yang pertama akan terjadinya silaturrahi yang baik, memudahkan angota melakukan transaksi,

⁴ Slamet fitrianto, wawancara oleh penulis, 7 february 2022, wawancara 1, Transkrip.

mengurangi terjadinya angsuran macet, serta memudahkan marketing menyampaikan informasi dan sebagai alternatif meningkatkan jumlah anggota. Sedangkan faktor penghambat yang dihadapi, yaitu: perencanaan yang tidak terstruktur dan kurangnya pengetahuan marketing, kendala cuaca buruk, adanya selisih data, kurangnya jumlah uang dan lemahnya antisipasi uang palsu.⁵

Menurut bapak Slamet fitrianto strategi yang paling diperhatikan di BTH Amanah Kudus adalah kualitas pelayanan, karena dengan adanya pelayanan yang berkualitas maka nasabah akan merasa puas dan tetap loyalitas dalam bertransaksi. Pelayanan yang dilakukan oleh BTH Amanah adalah dengan melakukan jemput bola, yang dilakukan oleh BTH ini bertujuan dalam meningkatkan loyalitas anggota pada BTH Amanah Kudus yaitu dengan adanya keaktifan pihak marketing BTH dalam melayani anggota dengan cara aktif dalam menjemput anggota-anggota. Akan tetapi jemput bola yang di terapkan oleh BTH Amanah Kudus tidak semua transaksi bisa dilakukan dilapangan, transaksi yang bisa dilakukan hanya yang sifatnya simpanan dan angsuran saja, dan untuk transaksi pengajuan pembiayaan, akad pembiayaan, dan pencairan pembiayaan itu tidak bisa dilakukan dilapangan karena semua harus dilakukan di kantor. Sehingga anggota menjadi loyal dengan BTH Amanah Kudus dan secara rutin menggunakan produk simpanan dan pembiayaan BTH Amanah Kudus.⁶

Dalam konteks jemput bola bisa juga diistilahkan dengan sistem pemasaran produk secara langsung. Jadi pemasaran langsung memiliki manfaat yang beragam dan berbeda-beda bagi pihak yang berbeda-beda pula. Pelaksanaan pelayanan sistem jemput bola dalam meningkatkan loyalitas anggota pada BTH Amanah Kudus telah berjalan dengan baik, yaitu lebih mendekatkan pihak manajemen BTH Amanah pada anggota sehingga diketahui secara pasti keinginan dan harapan anggota. Anggota memang harus di berikan pelayanan yang diharapkan berkualitas baik, karena jika mereka di abaikan atau diberi pelayanan yang kurang baik maka anggota cenderung tidak betah dan memilih berhenti menjadi anggota. Akan tetapi BTH Amanah sendiri belum memiliki pelayanan yang melalui media

⁵ Slamet fitrianto, wawancara oleh penulis, 7 februari 2022, wawancara 1, Transkrip.

⁶ Slamet fitrianto, wawancara oleh penulis, 7 februari 2022, wawancara 1, Transkrip.

aplikasi dan hal ini baru direncanakan. Berdasarkan pernyataan Bapak Slamet Fitrianto selaku manajer BTH Amanah Kudus.⁷

Persaingan dunia bisnis menjadi semakin keras terutama pada Lembaga keuangan keuangan. Maka untuk menjadi perusahaan yang unggul di dunia bisnis bukanlah suatu hal yang mudah, diperlukan kinerja karyawan perusahaan yang maksimal, strategi perusahaan yang baik serta pengelolaan manajemen yang tepat. Promosi merupakan salah satu upaya yang harus dilakukan untuk meningkatkan jumlah anggota yang menabung. Kegiatan promosi bukan saja berfungsi sebagai alat komunikasi antara perusahaan dengan konsumen, melainkan juga sebagai alat untuk mempengaruhi konsumen dalam kegiatan pembelian atau penggunaan jasa sesuai dengan keinginan dan kebutuhannya. Promosi adalah komunikasi pemasaran yang dikerjakan untuk mempengaruhi, menyampaikan sesuatu, membujuk, serta meningkatkan pasar sasaran dari suatu perusahaan.

Sama halnya dengan yang dilakukan oleh BTH Amanah Kudus yaitu melakukan promosi dengan tujuan untuk menarik calon anggota untuk menabung. dengan menerapkan strategi melalui peningkatan promosi maka akan mampu mendapatkan anggota yang akan memutuskan untuk bergabung di BTH Amanah Kudus, sehingga perusahaan dapat bertahan, bersaing, dan mendapatkan simpati dari masyarakat. Promosi yang dilakukan oleh BTH Amanah hingga kini masih menggunakan brosur dan melalui media social yaitu facebook dan Instagram. Berdasarkan pernyataan Bapak Slamet Fitrianto selaku manajer BTH Amanah Kudus .⁸ Namun promosi tersebut sangatlah tidak efektif jika tidak disertai dengan penjelasan mengenai produk yang dimiliki BTH Amanah kudus. Mengingat kebanyakan anggota BTH Amanah adalah pedagang yang tidak begitu peduli dengan adanya brosur yang di sebar. Yang terjadi banyak brosur yang terbuang tanpa dibaca terlebih dahulu. Sedangkan promosi yang dilakukan melalui media sosial masih kurang efektif karena masih banyak orang yang tidak tau jika BTH Amanah melakukan promosi melalui akun media sosial, dibuktikan dengan masih rendahnya angka pengikut/ follower di Instagram dan facebook.

Permasalahan yang muncul berdasarkan dengan hasil wawancara kepada bapak Slamet fitrianto yaitu masih kurang

⁷Slamet fitrianto, wawancara oleh penulis, 7 februari 2022, wawancara 1, Transkrip.

⁸ Slamet fitrianto, wawancara oleh penulis, 7 februari 2022, wawancara 1, Transkrip.

maksimalnya strategi promosi yang dilakukan oleh BTH Amanah Kudus, serta kurang maksimalnya kualitas pelayanan yang dilakukan oleh BTH Amanah Kudus. Salah satu penyebabnya adalah promosi yang dilakukan kurang efektif dikarenakan masih menggunakan brosur dan media social yang masih sedikit pengikutnya/follower. Sedangkan penyebab kurang maksimalnya kualitas pelayanan yang dilakukan masih menggunakan jemput bola dikarenakan banyak penghambat yang dihadapi, yaitu: perencanaan yang tidak terstruktur dan kurangnya pengetahuan marketing, kendala cuaca buruk, adanya selisih data, kurangnya jumlah uang dan lemahnya antisipasi uang palsu.

Berdasarkan berbagai permasalahan diatas maka perlu dilakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Promosi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Menabung Di Kspps BTH Amanah Kudus.”**

B. Rumusan Masalah

1. Apakah Promosi berpengaruh terhadap keputusan masyarakat untuk menabung di BTH Amanah Kudus?
2. Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap keputusan masyarakat menabung di BTH Amanah Kudus?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menganalisis pengaruh promosi terhadap keputusan menabung pada nasabah di KSPPS BMT Amanah Kudus.
2. Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan menabung pada nasabah di KSPPS BMT Amanah Kudus.

D. Manfaat Penelitian

1. Secara Teoritis

- a. Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan informasi dan gambaran tentang promosi dan kualitas pelayanan yang berpengaruh terhadap tingkat penjualan pada produk Tabungan Impian di Kspps BMT Amanah kudus.
- b. Sebagai bahan dasar untuk penelitian lebih lanjut mengenai analisis pengaruh promosi dan pelayanan serta tambahan alternative untuk penelitian selanjutnya yang sejenis.

2. Secara Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan informasi yang bermanfaat dan dapat dijadikan masukan dalam melaksanakan kegiatan-kegiatan perusahaan dimasa sekarang maupun dimasa yang akan datang, serta informasi yang dihasilkan dapat diimplementasikan dalam menyusun strategi perusahaan untuk meningkatkan tingkat penjualan. Selain itu untuk meningkatkan pemahaman peneliti dalam menerapkan ilmu pengetahuan berdasarkan kenyataan dilapangan.

E. Sistematika Penulisan

Untuk memudahkan dan memperjelas arah pembahasan maka penulisan skripsi ini disistematisasikan menjadi lima bab dengan uraian sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Pendahuluan merupakan gambaran umum yang digunakan sebagai acuan dalam penelitian secara keseluruhan. Bab ini menguraikan tentang Latar Belakang Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, Sistematika Penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Tinjauan pustaka berisi tentang landasan teori yang digunakan untuk membahas masalah yang diangkat dalam penelitian ini, yang terdiri atas teori yang berkaitan dengan penelitian ini dan penelitian sebelumnya serta kerangka berfikir dari penelitian dan hipotesis

BAB III : METODE PENELITIAN

Metode penelitian membahas tentang Variabel-Variabel, Definisi Operasional Variabel, Populasi Dan Sampel, Data Dan Sumber Data Teknik Pengumpulan Data, Pengolahan Data, Dan Teknik Analisis Data.

BAB 1V : ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini penulis akan membahas Profil Objek Penelitian, Pengujian Dan Hasil Analisis Data, Pembuktian Hipotesis, Pembahasan Hasil Analisis Data dan jawaban atas pertanyaan-pertanyaan yang disebutkan dalam rumusan masalah.

BAB V : PENUTUP

Merupakan bagian penutup yang berisikan kesimpulan yang diperoleh dari hasil analisis dan pembahasan dari bab-bab sebelumnya dan keterbatasan penelitian serta saran-saran untuk penelitian selanjutnya.

