

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Salah satu usaha untuk merealisasikan prinsip-prinsip ekonomi islam dalam aktivitas masyarakat secara nyata adalah dengan mendirikan lembaga-lembaga keuangan yang beroperasi berdasarkan syariat islam. Dari berbagai jenis lembaga keuangan, perbankan merupakan sektor yang paling memberikan pengaruh yang besar dalam aktivitas perekonomian masyarakat modern. Pengertian bank dalam islam atau bank syariah ialah bank yang beroperasi dengan tidak bergantung pada bunga. Dalam definisi lain, perbankan syariah ialah lembaga perbankan yang selaras dengan sistem nilai dan etos islam. Dengan kata lain, bank syariah ialah lembaga keuangan/perbankan yang operasionalnya dan produknya dikembangkan berlandaskan syariat islam (Al-qur'an dan Hadis Nabi SAW) dan menggunakan kaidah-kaidah fiqih. Bahkan juga diartikan sebagai lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberikan pembiayaan dan pelayanan yang lain, atau peredaran uang yang pelaksanaannya disesuaikan dengan asas islam¹

Dalam kehidupan ekonomi dengan berbagai instrumentnya, tergantung pada kuat tidaknya pengetahuan para penganutnya terhadap keberadaan bank islam dan pemahaman yang benar terhadap konsep sistem ekonomi syariah.² Pengetahuan konsumen adalah semua informasi yang dimiliki konsumen mengenai berbagai macam produk/jasa. Bagi perbankan yang beroperasi dengan menggunakan sistem syariah, memahami konsumen sangat penting karena apa yang dibeli, dimana membeli, kapan membeli, dan berapa banyak yang dibeli akan tergantung kepada pengetahuan konsumen mengenai hal-hal tersebut. Pengetahuan

¹ Syukri Iska, *Sistem Perbankan Syariah Di Indonesia*, Fajar Media Press, Yogyakarta, 2014, hlm. 49

² Ali Hasan, *Marketing Bank Syariah Cara Jitu Meningkatkan Pertumbuhan Pasar Bank Syariah*, Ghalia Indonesia, Bogor, 2010, hlm 47

konsumen tentang informasi perbankan syariah akan memberikan dampak terhadap perilaku konsumen.³ Informasi merupakan suatu hal yang akan menjadi bahan pertimbangan seseorang untuk mengambil sebuah keputusan. Dalam hal ini terdapat kelompok acuan yang dapat memberikan pengaruh yang signifikan terhadap keputusan untuk memilih suatu hal. Ketika seseorang akan membeli atau menggunakan suatu jasa tertentu maka orang tersebut akan mencari beberapa informasi yang dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusannya.⁴ Semakin baik pengetahuan konsumen mengenai suatu hal maka akan semakin baik ia dalam mengambil keputusan. Konsumen akan lebih efisien dan lebih tepat dalam mengolah informasi serta mampu menyaring informasi dengan lebih baik.⁵ Hal ini berarti jika konsumen memiliki pengetahuan mengenai perbankan syariah semakin tinggi, maka kemungkinan untuk memilih bank syariah juga akan lebih besar.⁶

Bank syariah berlomba-lomba untuk berinovasi dalam meningkatkan kualitas produk layanan jasanya. Pelayanan jasa bank syariah ini diberikan dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam menjalankan aktivitasnya. Aktivitas pelayanan jasa, merupakan aktivitas yang diharapkan oleh bank syariah untuk dapat meningkatkan pendapatan bank yang berasal dari *fee* dan meningkatkan jumlah nasabah yang tertarik dan memutuskan menabung pada suatu bank atas pelayanan jasa bank. Beberapa bank berusaha untuk meningkatkan teknologi informasi agar dapat memberikan pelayanan jasa yang memuaskan nasabah. Pelayanan yang dapat memuaskan nasabah ialah pelayanan jasa

³ Eko Yuliawan, *Pengaruh Pengetahuan Konsumen Mengenai Perbankan Syariah Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Pada PT. Bank Syariah Cabang Bandung*, Jurnal Wira Ekonomi Mikroskil, Vol. 1 No. 1, 2011

⁴ Philip Kotler, Dialih Bahasakanoleh Hendra Teguh, Ronny A. Rusli Dan Benyamin Molan, *Manajemen Pemasaran*, Indeks, Jakarta, 2000, Hlm. 205.

⁵ Ekawati Rahayu Ningsih, *Perilaku Konsumen Pengembangan Konsep Dan Praktek Dalam Pemasaran*, Nora Media Enterprise, Kudus, 2010, hlm. 100

⁶ Philip Kotler, *Loc. Cit*, hlm. 205.

yang cepat dan akurat. Harapan nasabah dalam pelayanan jasa bank ialah kecepatan dan keakuratannya.⁷

Dalam mekanisme ekonomi konvensional menggunakan instrumen bunga, maka dalam mekanisme ekonomi islam dengan menggunakan instrument bagi hasil. Salah satu bentuk instrument kelembagaan yang menerapkan instrument bagi hasil adalah bisnis dalam lembaga keuangan syariah. Mekanisme lembaga keuangan islam dengan menggunakan sistem bagi hasil, nampaknya menjadi salah satu alternatif pilihan bagi masyarakat bisnis.⁸ Nisbah bagi hasil ketentuan keuntungan ditentukan besar kecilnya hasil suatu usaha. Pembagian porsi keuntungan dihitung sesuai nisbah bagi hasil didasarkan jumlah keuntungan yang diperoleh. Semakin besar tingkat keuntungan yang diperoleh semakin besar jumlah pembagian laba yang dibagikan kepada nasabah.

Hal ini tercermin dari dua alasan terbesar masyarakat, yaitu kesesuaian dengan syariat Islam dan keinginan agar terhindar dari riba. Hal ini mungkin menjadi suatu keunggulan, karena dengan begitu bank syariah memiliki massa loyalis yang memiliki komitmen penuh terhadap syariah. Namun massa mengambang, dimana pada segmen ini calon nasabah lebih memperhatikan keuntungan yang diperoleh. Nasabah pada segmen ini kerap berpindah-pindah rekening untuk mengejar pengembalian yang tinggi dari pihak bank. Nasabah akan membandingkan secara cermat antara *expected rate of return* yang ditawarkan bank syariah dengan tingkat suku bunga yang ditawarkan oleh bank konvensional, dimana selama ini fakta membuktikan bahwa ternyata *rate of return* bank syariah lebih tinggi bila dibandingkan dengan *interest rate* yang berlaku di bank konvensional. Sehingga akan menjadi faktor pendorong meningkatnya jumlah nasabah.⁹

⁷ Ismail, *Perbankan Syariah*, Prenada Media Group, Jakarta, 2011, hlm. 42-43

⁸ Muhamad, *Teknik Perhitungan Bagi Hasil Dan Pricing Di Bank Syariah*, UII Press, Yogyakarta, 2004, hlm. 19

⁹ Eliza Fitriah dan Nur S. Buchori, *Pengaruh Nisbah Bagi Hasil Terhadap Penghimpunan Dana Bank Syariah (Studi Kasus Pada Produk Tabungan Di BPR Syariah Kota Bekasi)*, Jurnal Masalah, vol. 2 no. 2, Agustus, 2011

Selain bank syariah, berdirinya lembaga keuangan syariah sejenis *baitul mal wa tamwil* (BMT) di Indonesia merupakan jawaban terhadap tuntutan dan kebutuhan kalangan umat muslim. Kehadiran BMT muncul pada saat umat islam mengharapkan adanya lembaga keuangan yang menggunakan prinsip-prinsip syariah dan bebas dari unsur riba yang diasumsikan haram.¹⁰

يَتَأَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً
عَنْ تَرَاضٍ مِّنْكُمْ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا ﴿٢٩﴾

Artinya : *Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil, kecuali dengan jalan perniagaan yang Berlaku dengan suka sama-suka di antara kamu. dan janganlah kamu membunuh dirimu. . (An-nisa': 29)*¹¹

Berdasar pada kebutuhan untuk menciptakan pemerataan ekonomi dari atas sampai bawah dan agar dapat menjangkau usaha kecil dan menengah, maka muncullah usaha mendirikan lembaga keuangan mikro, seperti BPR Syariah dan BMT yang bertujuan untuk mengatasi hambatan operasional di daerah. Dengan keberadaan BMT diharapkan mampu berperan aktif dalam memperbaiki kondisi dari praktek ekonomi non-syariah.

Jenis-jenis usaha BMT dimodifikasi dari produk perbankan islam. Oleh karena itu, usaha BMT dapat dibagi kedalam dua bagian utama, yaitu memobilisasi simpanan dari anggota dan usaha pembiayaan.¹² Seperti halnya di BMT Yaummi Maziyah Assa'adah terdapat 8 produk penghimpunan dana dengan bentuk tabungan, 7 produk menggunakan akad wadiah dan 1 produk menggunakan akad mudharabah. Berdasarkan informasi yang didapat oleh penulis bahwa simpanan yang paling banyak jumlahnya adalah pada produk tabungan mudhrabah yaitu sekitar 400

¹⁰ H. Ahmad Hasan Ridwan, *Manajemen Baitul Mal Wa Tamwil*, CV Pustaka Setia, Bandung, 2013, hlm.49

¹¹ Al-Qur'an Surat An-nisa' ayat 29, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, Menara Kudus, Kudus, 2006.

¹² H. Ahmad Hasan Ridwan *Op.Cit.*, hlm. 27

anggota pada tahun 2016. Hal itu dilatarbelakangi oleh banyaknya penambahan jumlah anggota baru yang cukup banyak serta adanya peningkatan jumlah tabungan anggota yang cukup baik khususnya pada tabungan mudhrabah. Dua kondisi tersebut menggambarkan adanya indikasi akan kesadaran seseorang untuk memutuskan menabung. Hal tersebut bisa dipengaruhi oleh besarnya bagi hasil yang diterima tentunya juga diimbangi oleh pengetahuan dari nasabah itu sendiri dan juga kualitas pelayanan yang diutamakan oleh BMT. Nasabah akan merasa nyaman dan senang karena mendapatkan pelayanan yang memuaskan dan hasil yang diperoleh sesuai dengan harapan.

Berdasarkan data yang diperoleh, seluruhnya terdapat 4500 anggota pada tahun 2016 dan 8 produk penghimpun dana yang dimiliki oleh KSPPS BMT Yaummi Maziyah Assa'adah cabang Puri, Si Suka (simpanan sukarela berjangka) adalah satu-satunya produk tabungan akad mudharabah yang memberikan keuntungan bagi hasil dengan ketentuan jangka waktu 3 bulan nisbahnya 50:50, sedangkan jangka waktu 6 bulan nisbahnya 65:35. Sehingga produk simpanan mudharabah menjadi daya tarik tersendiri untuk menarik minat calon anggota baru. Dengan pembagian nisbah yang demikian serta pengetahuan produk dan juga kualitas pelayanan yang sangat diutamakan di BMT Yaummi Maziyah Assa'adah cabang Puri tersebut diharapkan mampu menarik minat nasabah untuk menabung di BMT Yaummi Maziyah Assa'adah.

Perbedaan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Eko Yuliawan yaitu terletak pada obyek penelitian yang hanya berfokus pada pengetahuan konsumen dan pengaruhnya terhadap keputusan menjadi nasabah, sedangkan pada penelitian yang akan dilakukan, perbedaan terletak pada obyek penelitian yang bervariasi yaitu pengetahuan produk, kualitas pelayanan dan bagi hasil dan pengaruhnya terhadap minat menabung di BMT.

Dengan demikian penulis merasa tertarik untuk mengkaji masalah pengetahuan produk, kualitas pelayanan dan nisbah bagi hasil secara teori

dengan meninjau pengaruhnya pada minat menabung masyarakat, maka peneliti melakukan penelitian berjudul: ” **Pengaruh Pengetahuan Produk, Kualitas Pelayanan dan Bagi Hasil Terhadap Minat Menabung Di KSPPS BMT Yaummi Maziyah Assa’adah.**”

B. Fokus Penelitian

Adapun fokus penelitian ini bertujuan untuk memberikan batasan yang paling jelas dari pembahasan-pembahasan yang ada untuk memudahkan fokus pada penelitian. Berdasarkan identifikasi dari latar belakang penelitian. Maka penulis memberikan batasan yaitu tentang pengetahuan nasabah mengenai suatu produk dan Pelayanan yang dapat memuaskan nasabah serta besarnya bagi hasil dalam upaya menarik minat nasabah menabung di KSPPS BMT Yaummi Maziyah Assa’adah.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas dapat dirumuskan pokok permasalahan yang terjadi dan menjadi fokus penelitian yaitu:

1. Apakah Terdapat Pengaruh Pengetahuan Produk Terhadap Minat Menabung Di KSPPS BMT Yaummi Maziyah Assa’adah?
2. Apakah Terdapat Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Menabung Di KSPPS BMT Yaummi Maziyah Assa’adah?
3. Apakah Terdapat Pengaruh Bagi Hasil Terhadap Minat Menabung Di KSPPS BMT Yaummi Maziyah Assa’adah?
4. Apakah Secara Bersama-Sama Terdapat Pengaruh Antara Pengetahuan Produk, Kualitas Pelayanan dan Bagi Hasil Terhadap Minat Menabung Di KSPPS BMT Yaummi Maziyah Assa’adah?

D. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan perumusan masalah di atas, adapun tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah :

1. Untuk menguji secara empiris Pengaruh Pengetahuan Produk Terhadap Minat Menabung Di KSPPS BMT Yaummi Maziyah Assa'adah.
2. Untuk menguji secara empiris Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Menabung Di KSPPS BMT Yaummi Maziyah Assa'adah.
3. Untuk menguji secara empiris Pengaruh Nisbah Bagi Hasil Terhadap Minat Menabung Di KSPPS BMT Yaummi Maziyah Assa'adah.

E. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat bagi :

1. Manfaat Praktis

Bagi penulis untuk menambah pengalaman serta pengetahuan khusus tentang cara penulisan skripsi yang baik dan sekaligus untuk melatih penulis agar dapat menetapkan suatu permasalahan serta mencari alternative pemecahannya.

2. Manfaat Teoritis

- a. Bagi Akademis, Hasil penelitian ini dapat menjadikan referensi bagi pembaca dan memberikan informasi atau sebagai bahan pembandingan bagi peneliti lain untuk mengembangkan penelitian yang sejenis.
- b. Untuk lebih mendukung teori yang berhubungan dengan masalah yang dibahas dalam penelitian.

F. Sistematika Penulisan Skripsi

Sistematika penulisan skripsi atau penelitian ini dimaksudkan untuk mendapatkan gambaran serta garis-garis besar dari masing-masing bagian atau yang saling berhubungan, sehingga nantinya akan diperoleh penelitian yang sistematis dan ilmiah. Berikut adalah sistematika penulisan skripsi yang akan penulis susun:

1. Bagian Awal, meliputi:

Bagian muka ini, terdiri dari; halaman judul, nota pembimbing, halaman pengesahan, halaman motto, halaman persembahan, kata pengantar, halaman abstraksi, halaman daftar isi.

2. Bagian Isi, meliputi:

Pada bagian ini memuat garis besar yang terdiri dari lima bab, antara bab 1 dengan bab lain saling berhubungan karena merupakan satu kesatuan yang utuh, kelima bab itu adalah sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Berisi tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan skripsi.

BAB II : LANDASAN TEORITIS

Bab ini berisi tentang landasan teori yaitu BMT, pengetahuan produk, kualitas pelayanan, bagi hasil, minat, tabungan, perilaku nasabah, penelitian terdahulu, kerangka berfikir, hipotesis.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Membahas tentang jenis dan pendekatan penelitian, sumber data, populasi dan sampel, tata variabel penelitian, definisi operasional, uji validitas dan reliabilitas instrumen, uji asumsi klasik, analisis data.

BAB IV: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Membahas tentang gambaran umum obyek penelitian, gambaran umum responden, deskripsi hasil data penelitian, uji instrumen, hasil uji asumsi klasik, hasil analisis data, pembahasan dan analisis, implikasi penelitian.

BAB V: PENUTUPAN

Membahas tentang kesimpulan, keterbatasan, saran, penutup.

3. Bagian akhir, meliputi : Daftar pustaka.

