

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dinamika perkembangan lembaga keuangan syariah bank atau non bank di Indonesia adalah satu sisi yang menarik untuk dikaji. Ada optimisme yang besar bagi pendiri lembaga keuangan syariah karena mayoritas penduduk Indonesia beragama Islam, hal itu akan menjadi peluang yang besar untuk eksisnya keberadaan lembaga keuangan dengan prinsip syariah.

Perbankan syariah salah satu lembaga keuangan yang memiliki pengaruh besar dalam roda perekonomian masyarakat. Bank adalah sebuah lembaga bagi masyarakat untuk menyimpan uang dan juga dapat menjadi tempat peminjaman uang disaat masyarakat yang membutuhkan. Seiring dengan berjalannya waktu, bank telah menjadi kebutuhan hidup manusia.¹

Lembaga keuangan syariah didirikan dengan tujuan untuk mempromosikan dan mengembangkan prinsip-prinsip islam, syariah dan tradisinya kedalam transaksi keuangan dan perbankan serta bisnis yang terkait. Prinsip utama yang diikuti oleh lembaga keuangan Islam itu adalah larangan riba dalam berbagai bentuk transaksi, melakukan kegiatan usaha dan perdagangan berdasarkan perolehan keuntungan yang sah dan memberikan zakat.² Salah satu bentuk lembaga keuangan syariah yaitu Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS). Menurut Undang-Undang No. 21 tahun 2008 tentang perbankan syariah, Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) adalah bank syariah yang dalam kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran.³ Dalam sebuah lembaga keuangan sangat dibutuhkan adanya nasabah, selain untuk mencapai tujuan dalam suatu lembaga keuangan juga untuk leberlangsungan lembaga keuangan tersebut. Jadi diperlukan beberapa

¹Nurul Ichsan Hasan, *Perbankan Syariah*, GP Press Group, Jakarta, 2014, hlm. 100.

²M. Dwi Ari Susanto, et.al, *Pengaruh Produk Tabungan dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Menabung pada KJKS BMT Binna Ummat Sejahtera*, Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis, Semarang, 2012, hlm. 2.

³ Nur Rianto Al Arif, *LembagaKeuanganSyariah*, CV PustakaSetia, Bandung,2012, hlm. 198.

faktor yang harus dilakukan oleh lembaga keuangan tersebut untuk menarik para konsumen sehingga mereka tertarik dan memutuskan untuk menjadi nasabah dalam lembaga keuangan tersebut.

Faktor yang mempengaruhi konsumen untuk menjadi nasabah diantaranya yaitu produk yang ditawarkan oleh lembaga keuangan. Scoot Robinette dalam Hurriyati, menyatakan bahwa terdapat pengaruh terhadap keputusan nasabah untuk menabung. Keputusan nasabah untuk menabung merupakan efek akhir dari suatu pembelian yang diartikan sebagai suatu sikap dan niat untuk berperilaku dimasa depan. Konsumen dalam memutuskan untuk transaksi akan mempertimbangkan produk yang dimiliki perusahaan. Produk terdiri dari dua yaitu barang dan jasa. Jasa adalah setiap kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak lain dan pada dasarnya tidak berwujud, serta tidak memiliki kepemilikan sesuatu.⁴ Penghimpunan dana di Bank Syari'ah dapat berbentuk giro, tabungan dan deposito, dan prinsip operasional syariah yang diterapkan dalam penghimpunan dana masyarakat adalah *prinsip wadi'ah* dan *mudharabah*.⁵

BPRS Artha Mas Abadi Pati merupakan lembaga keuangan syariah yang bergerak dibidang pembiayaan, simpanan dan investasi sesuai dengan pola bagi hasil (syariah). BPRS Artha Mas Abadi memberikan penawaran prinsip syariah dengan sistem bagi hasil sebagai strategi dalam mendapatkan anggota. Jumlah anggota menabung di BPRS Artha Mas Abadi sekitar 3902 anggota, yang dominan para anggota mengambil produk tabungan iB wadiah. Para penabung diantaranya dari kalangan para petani didaerah sekitar BPRS, para pengusaha tepung pati, karena BPRS dekat dengan lokasi pabrik pembuatan tepung pati, dan dari kalangan pengajar, karena BPRS Artha Mas Abadi Pati juga bekerja sama dengan sekolah-sekolah, selain itu beberapa diantaranya juga dari kalangan mahasiswa.

Produk tabungan yang ditawarkan oleh BPRS Artha Mas Abadi Pati yaitu produk tabungan mudharabah, meliputi: tabungan iB haji, tabungan iB

⁴M. Dwi Ari Susanto, et.al, *Op.Cit*, hlm. 2.

⁵ Adiwarmarman Karim, *Bank Islam Analisis Fikih dan Keuangan*, Jakarta, PT.Raja Grafindo Persada, 2004, hlm.107.

pendidikan, tabungan iB masa depan, dan tabungan iB Qurban. Selanjutnya yaitu tabungan wadiah dan deposito. Disini, untuk menarik para konsumen pihak BPRS Artha Mas Abadi Pati membuat inovasi produk tabungan mudharabah, jadi produk yang ditawarkan lebih bervariasi dan diharapkan sesuai dengan keinginan konsumen dan anggota.

Faktor lain yang mempengaruhi keputusan konsumen dalam memilih memutuskan untuk menjadi nasabah yaitu lokasi. Lokasi merupakan tempat berdirinya suatu perusahaan untuk melakukan kegiatan operasi setiap harinya. Dalam penentuan lokasi berhubungan dengan keputusan yang dibuat oleh perusahaan mengenai dimana operasi dan stafnya akan ditempatkan, yang penting dalam lokasi adalah tipe dan tingkat interaksi yang terlibat. Di samping itu, baik usaha pabrik maupun jasa, dua-duanya akan memasarkan dan menjual keluarannya. Oleh karena itu, lokasi yang dipilih harus mampu menjamin, bahwa keluaran yang dihasilkan akan mudah mencapai pasar atau dicapai oleh para pelanggannya, dan pada saat yang sama, murah biaya penyerahannya.⁶ Selain itu terdapat pula hubungan masyarakat yaitu komunikasi dua arah antara organisasi dengan publik secara timbal balik dalam rangka mendukung fungsi dan tujuan manajemen dengan meningkatkan pembinaan kerja sama dan pemenuhan kepentingan bersama.⁷ Komunikasi dengan masyarakat luas melalui hubungan masyarakat dapat mempengaruhi kesan masyarakat terhadap produk yang ditawarkan lembaga keuangan. Komunikasi yang baik, promosi produk kepada masyarakat dan memberi kejelasan dalam menyampaikan pesan yang ingin disampaikan kepada konsumen, akan mempengaruhi serta mendorong mereka untuk menjadi nasabah.

BPRS Artha Mas Abadi berlokasi dipinggir jalan raya, dekat dengan perusahaan, sekolah dan tidak terlalu jauh dengan pemukiman penduduk. Di harapkan dengan penempatan lokasi tersebut BPRS Artha Mas Abadi bisa

⁶ Murdifin Haning dan Mahfud Nurnajamuddin, *Manajemen Produksi Modern*, PT Bumi Aksara, Jakarta, 2007, hlm. 147.

⁷ Onong Uchjana Effendy, *Hubungan Masyarakat*, PT Remaja Rosdakarya, Bandung, 2006, hlm. 23.

menarik para konsumen untuk menjadi anggota. Tetapi walaupun produk yang ditawarkan bagus dan lokasi yang strategis jika kurang adanya komunikasi timbal balik antara pihak BPRS dengan anggota dan dengan konsumen hal ini juga dapat menyebabkan kurang adanya respon dari para anggota atau konsumen sehingga membuat konsumen tidak begitu tertarik dengan produk yang ditawarkan, karena apa yang diiklankan dan yang ingin disampaikan oleh pihak BPRS kurang bisa difahami oleh para konsumen.

BPRS Artha Mas Abadi harus bisa selalu berorientasi kepada keinginan dan kebutuhan anggota, sehingga diharapkan para anggota akan setia terhadap lembaga keuangan tersebut, namun hal tersebut tidak lah mudah yang disebabkan oleh adanya perubahan pada diri anggota diantaranya mengenai aspek psikolog, kondisi lingkungan dan budaya yang akan berdampak pada proses pengambilan keputusan untuk menjadi nasabah.

Disini penulis melihat dari sudut pandang konsumen/nasabah sebagai subyek penelitian. Pada penelitian ini penulis ingin meneliti secara langsung dari konsumen untuk mengetahui respon konsumen terhadap produk, lokasi dan hubungan masyarakat yang ditawarkan oleh perbankan tersebut. Ketika perusahaan beranggapan bahwa pembeli akan menyukai produk yang bermutu, tetapi pada dasarnya produk utama mereka menjadi permasalahan jika produk yang mereka buat tidak sesuai dengan kebutuhan nasabah. Pada BPRS Artha Mas Abadi Pati untuk menarik para nasabah selain dengan produk, yaitu dengan penentuan lokasi, karena penempatan lokasi yang salah akan menjadi kendala untuk menarik nasabah serta perlu juga menerapkan hubungan yang baik kepada masyarakat serta mejalin komunikasi yang baik demi menarik para nasabah.

Dari latar belakang diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang **“Pengaruh Produk Tabungan, Lokasi, dan Hubungan Masyarakat terhadap Keputusan Menjadi Nasabah di BPRS Artha Mas Abadi Pati”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas, maka dapat diidentifikasi rumusan masalah. Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana produk tabungan berpengaruh terhadap keputusan menjadi nasabah di BPRS Artha Mas Abadi Pati?
2. Bagaimana lokasi berpengaruh terhadap keputusan menjadi nasabah di BPRS Artha Mas Abadi Pati?
3. Bagaimana hubungan masyarakat berpengaruh terhadap keputusan menjadi nasabah di BPRS Artha Mas Abadi Pati?
4. Bagaimana produk tabungan, lokasi, dan hubungan masyarakat berpengaruh terhadap keputusan menjadi nasabah di BPRS Artha Mas Abadi Pati?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh produk tabungan terhadap pengambilan keputusan menjadi nasabah di BPRS Artha Mas Abadi Pati.
2. Untuk mengetahui pengaruh lokasi terhadap pengambilan keputusan menjadi nasabah di BPRS Artha Mas Abadi Pati.
3. Untuk mengetahui pengaruh hubungan masyarakat terhadap pengambilan keputusan menjadi nasabah di BPRS Artha Mas Abadi Pati.
4. Untuk mengetahui pengaruh produk tabungan, lokasi dan hubungan masyarakat terhadap pengambilan keputusan menjadi nasabah di BPRS Artha Mas Abadi Pati.

D. Manfaat Penelitian

Diharapkan penelitian ini memperoleh hasil yang dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Dapat menambah wawasan penulis, sehingga penulis dapat membandingkan antara teori dan praktek atau kenyataan yang terjadi di lapangan.

2. Manfaat Praktis

Dapat memberikan masukan dan sumbangan pemikiran kepada instansi sebagai tambahan informasi untuk mengambil keputusan, serta sebagai bahan acuan bagi peneliti yang lainnya.

E. Sistematika Penulisan

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

1. Bagaian Awal

Bagaian awal ini, terdiri dari: halaman judul, halaman nota pembimbing, halaman pengesahan, halaman motto, halaman persembahan, kata pengantar, halaman abstraksi, halaman daftar isi dan daftar tabel.

2. Bagian Isi

Pada bagian ini, memuat garis besar yang terdiri dari lima bab, antara bab I dengan bab lainnya saling berhubungan karena merupakan satu kesatuan yang utuh. Adapun kelima bab itu sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

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

BAB II : LANDASAN TEORITIS

Bab ini berisi pengertian tentang produk tabungan, lokasi, hubungan masyarakat, keputusan konsumen, BPRS, penelitian terdahulu, kerangka berfikir dan hipotesis.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini berisi jenis dan pendekatan penelitian, jenis dan sumber data, populasi dan sampel, variabel penelitian, definisi operasional, teknik pengumpulan data, uji validitas dan reliabilitas instrumen, dan teknik analisis data.

BAB IV : ANALISIS DATA

Bab ini berisi tentang gambaran umum objek penelitian, data deskripsi, proses dan analisis data, dan penggunaan hipotesis.

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi tentang kesimpulan mengenai hipotesis, kesimpulan mengenai masalah penelitian dan saran-saran yang diberikan berdasarkan hasil analisis pada bab-bab.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN