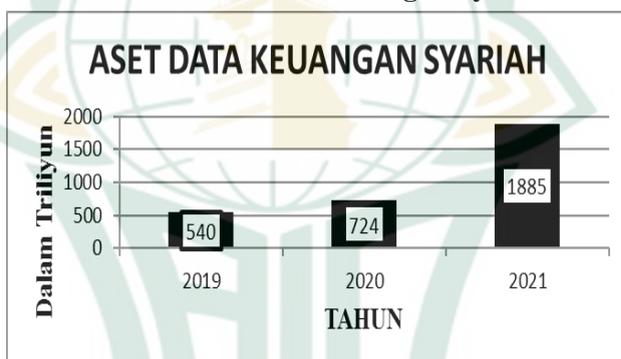


BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan ekonomi Islam, tidak hanya berkaitan terhadap peningkatan produk dan jasa, tetapi berkaitan terhadap moralitas dan kualitas akhlak beserta kesetimbangan dalam urusan dunia dan akhirat. Sistem keuangan syariah di Indonesia, telah mengalami pertumbuhan secara pesat. Dapat dibuktikan dengan posisi keuangan syariah di Indonesia dengan aset yang meningkat setiap tahun ketika pandemi Covid-19, terdapat hantaman atau dampak terhadap berkembangnya perekonomian di dunia seperti halnya dalam industri, jasa keuangan dan bisnis. Akan tetapi pada sektor keuangan syariah, aset keuangan justru meningkat hal ini ditunjukkan data pada lembaga keuangan sebagai berikut.

Tabel 1.1 Data Aset Keuangan Syariah



Sumber: Statistik Perbankan Syariah OJK (Data Diolah)¹

Dilihat dari Tabel data 1.1 Data Otoritas Jasa Keuangan pada tabel menyebutkan data aset keuangan syariah dari pra pandemi dan pasca pandemi mengalami peningkatan cukup pesat, hingga tahun 2021 tercatat total aset mencapai Rp 1885,65T.

Berikut ayat Al- Qura'an tentang tentang kesejahteraan Q.S : Al-Hasyr ayat 18:

¹ "Aset Keuangan Syariah Tembus Rp1.885 Triliun per Juni 2021", <https://www.cnnindonesia.com/ekonomi/20210930133834-78-701509/aset-keuangan-syariah-tembus-rp1885-triliun-per-juni-2021> diakses pada minggu,5/12/2021.

وَلِيَحْشَ الَّذِينَ لَوْ تَرَكُوا مِنْ خَلْفِهِمْ ذُرِّيَّةً ضِعْفًا خَافُوا عَلَيْهِمْ فَلْيَتَّقُوا اللَّهَ
وَلْيُؤْمَرُوا قَوْلًا سَدِيدًا

Artinya: “Dan hendaklah takut (kepada Allah) orang-orang yang sekiranya mereka meninggalkan keturunan yang lemah di belakang mereka yang mereka khawatir terhadap (kesejahteraan)nya. Oleh sebab itu, hendaklah mereka bertakwa kepada Allah, dan hendaklah mereka berbicara dengan tutur kata yang benar.”²

Arti dari ayat diatas adalah janganlah meninggalkan keturunan atau generasi dengan keadaan kurang atau tidak berdaya pada aspek ilmu pengetahuan, akhlaq ,keagamaan,dan ekonomi (dalam kemiskinan) Salah satu cara untuk mencapai kesejahteraan dalam perekonomian adalah dengan melakukan kegiatan menabung .

Pada UU Perbankan No.10 Tahun 1998 tabungan adalah simpanan dalam hal penarikannya harus melewati ketentuan tertentu yang disepakati, akan tetapi tidak boleh ditarik melalui bilyet giro, cek atau alat tarik lainnya yang kedudukannya disamakan dengan hal tersebut. Tabungan adalah salah satu media untuk menyimpan uang yang diminati oleh semua lini masyarakat, Menabung memiliki banyak manfaat yaitu Melatih kesabaran, Mencegah kebiasaan menghutang, Menambah jumlah dana darurat, dan Melatih mengatur keuangan.³

Menabung dapat dilakukan dimana saja, salah satunya pada lembaga keuangan konvensional maupun syariah.Lembaga keuangan Syariah merupakan suatu lembaga perusahaan dimana usahanya menawarkan tentang jasa keuangan dengan berlandaskan ketentuan syariah. maksudnya, aktivitas pada lembaga ini akan selalu terkait dibidang keuangan sebagai penyalur dana antara nasabah yang memiliki kelebihan modal dan kekurangan modal.⁴

Lembaga keuangan syariah memiliki fungsi salah satunya menjadi lembaga perantara dimana mempertemukan masyarakat yang berkelebihan dana dengan masyarakat dana yang minim. Pemasaran

² Alquran, al-Hasyr ayat 18, *Alquran dan Terjemahnya* (Jakarta: Departemen Agama RI, Yayasan Penerjemah dan Penerbit Alquran, Pustaka Amani Jakarta, 2005), 55.

³ Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan

⁴ Mardani, *Aspek Hukum Lembaga Keuangan Syariah di Indonesia*, (Jakarta: Kencana, 2017), 1.

produk tabungan dan pembiayaan yang bersifat manual dengan bentuk promosi yang bersifat tatap muka, mendapat tuntutan agar selalu berinteraksi dengan banyak orang. Tetapi pada lain sisi ancaman oleh virus Covid-19 menjadikan tantangan pada lembaga perbankan karena seluruh kegiatan dibatasi oleh pemerintah maka seluruh kebijakan dikeluarkan lembaga keuangan untuk selalu bertahan di era pandemi Covid-19. Maka strategi lembaga keuangan syariah dalam memasarkan produknya untuk tetap melayani nasabah dengan pelayanan *service excellent* atau layanan prima dan menjaga reputasi serta menerapkan prinsip syariah.

Pelayanan prima (*service Exsellent*) merupakan pemberian layanan terhadap kebutuhan orang lain dengan kualitas terbaik. Ketika merangkai hubungan dengan nasabah, terdapat tiga konsep dalam pelayanan yang harus diperhatikan oleh lembaga keuangan syariah yaitu kesuaian pelayanan dengan syariat, berusaha melayani dengan pelayanan terbaik dan keikhlasan. *Service* ialah suatu hal yang utama didalam suatu organisasi, setiap staf memiliki tanggung jawab dalam melayani nasabah dituntut serba bisa serta berani dalam penggunaan kompetensi yang mereka miliki dalam memenuhi serta melayani kebutuhan dan keperluan pelanggan.⁵

Terwujudnya pelayanan prima pada dasarnya mengacu pada terpenuhinya beberapa unsur, salah satunya kemampuan (*ability*), penampilan (*appearance*), sikap (*attitude*), perhatian (*attention*), tindakan (*action*), kenyamanan (*freshness*), tanggung jawab (*accuntability*).

Dimasa pandemi sangat sulit untuk menjaga reputasi pada lembaga keuangan syariah agar tetap stabil, karena dalam memberikan kepercayaan kepada nasabah beberapa kegiatan dibatasi, maka menjaga reputasi sangat penting agar masih tetap memiliki nasabah simpanan atau pembiayaan.

Reputasi ialah suatu bentuk penilaian dari pengalaman seseorang melalui produk atau pelayanan yang telah didapatkan. Reputasi yang baik berbanding lurus dengan kredibilitas karena konsumen akan menjadi lebih percaya bahwa konsumen mendapatkan sesuatu yang telah dijanjikannya terhadap konsumen, hal ini sesuai dengan konsep islam dalam bermuamalah antara nasabah dan lembaga keuangan yakni saling percaya dan bersifat amanah. Perbankan dalam menjalankan usahanya untuk

⁵ Suparman, *Service Excellence* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2019), 1.

mendapatkan keuntungan harus bertindak dalam peningkatan reputasi karena reputasi bagi masyarakat sangat krusial.⁶

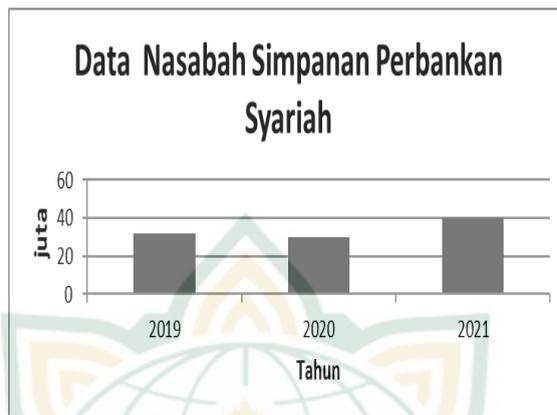
Dalam pemasaran produk tidak hanya mengandalkan layanan secara online maupun offline atau reputasi tetapi harus adanya pemahaman konsep prinsip syariah tentang pemahaman lembaga keuangan syariah dengan melalui media online misalnya media sosial atau website maupun media offline.

Pemahaman masyarakat terhadap bank syariah diantaranya perbankan syariah tidak ada bunga atau riba dan perbankan syariah identik dengan sistem bagi hasil dan operasionalnya sesuai dengan 3 pilar syariah islam yaitu aqidah, syariah, dan akhlak. Dimana produknya tidak bersifat gharar, riba, dan maisir. Perbankan syariah sebagai lembaga penyedia jasa menyediakan jasa keuangan dan jasa non keuangan. Pada Pelayanan jasa keuangan menggunakan prinsip *wakalah* (pemberian mandat), *hiwalah* (pengalihan utang), *kafalah* (bank garansi), *qardh* (pinjaman kebajikan untuk dana talangan), *rahn* (jaminan utang atau gadai), *sharf* (jual beli valuta asing), dan lain-lain. Dilain sisi dalam aspek sosial, lembaga keuangan syariah bertugas mengelola dana sosial dari dana dan sebagai penyalur zakat, sadaqah dan infak, serta sebagai penyalur *qardhul hasan* (pinjaman kebajikan). Masyarakat yang memiliki pengetahuan yang baik tentang perbankan dapat menetapkan bank untuk dipilih dan dimanfaatkan untuk menabung uangnya, hal ini menegaskan bahwa sangat diperlukan informasi dan pengetahuan terhadap bank, sehingga minat masyarakat untuk menetapkan bank yang akan dipilih semakin selektif, pengetahuan seseorang tentang bank menentukan minatnya untuk menabungkan uangnya di bank yang telah dipercayai.⁷

⁶ Koesharijadi, Analisis Kualitas Layanan Dan Motivasi Yang Mempengaruhi Keputusan Konsumen Dalam Menabung Pada Bank Bni ,*Jurnal Ilmiah Indonesia*, Vol. 5 No. 4 April 2020, 74.

⁷ Ascarya dan Diana Yumanita, *Bank Syariah: Gambaran umum*, (Jakarta : Pusat Pendidikan dan Studi Kesentralan (PPSK), 2005), 13-14.

Tabel 1.2
Data Nasabah Simpanan Perbankan Syariah



Sumber: statistik perbankan syariah OJK (sumber data diolah)⁸

Berdasarkan tabel 1.2 data di atas jumlah nasabah simpanan di perbankan syariah mengalami pertumbuhan fluktuatif dari tahun 2019-2021 hal ini karena adanya pandemi covid-19 pada tahun 2020 yang mengakibatkan jumlah nasabah menurun di angka 30 juta rekening simpanan dan pada tahun 2021 meningkat kembali sebanyak 40 juta rekening simpanan.

Dimasa pandemi, beberapa lembaga keuangan menerapkan beberapa strategi untuk tetap menjaga pelayanan prima (*service excellent*), reputasi maupun prinsip syariah dengan beberapa strategi. Salah satu strategi layanan pada KSPPS Yaummi Maziatus Assa'adah adalah layanan jemput hola dimana jika ada nasabah yang ingin menabung atau melunasi tagihan pembiayaan dapat di jemput dimana saja, misalnya di rumah, di pasar atau tempat sesuai kesepakatan antara nasabah dan pegawai kantor. Layanan pencairan simpanan dan pembiayaan pada KSPPS Yaummi Maziatus Assa'adah sangat cepat dan efisien melalui layanan digital dan secara tatap muka dengan pegawai kantor tanpa harus ke kantor.⁹

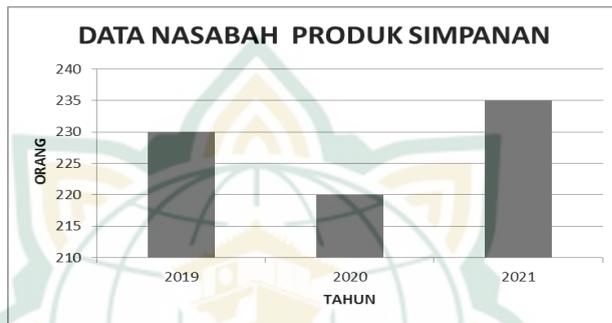
KSPPS Yaummi Maziatus Assa'adah merupakan koperasi simpan pinjam dan pembiayaan syariah memiliki produk simpanan dan pembiayaan. Produk-produk simpanan antara lain SI RELA

⁸<https://www.ojk.go.id/id/kanal/syariah/data-dan-statistik/statistik-perbankan-syariah/default.aspx>

⁹ Musyarofah, 13 Oktober 2021, Kantor KSPPS Yaumi MAS, Kudus

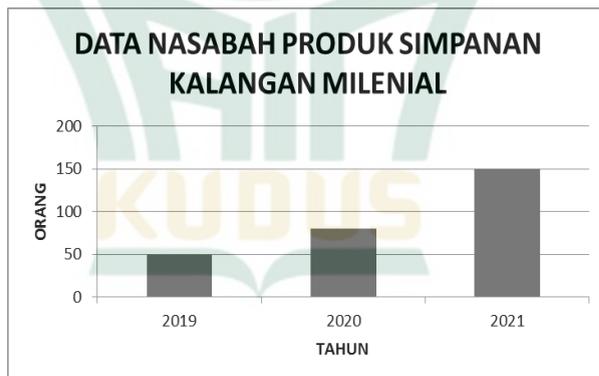
(simpanan suka rela), SI SUKA (simpanan suka rela berjangka), dan simpanan umroh dan lain-lain. Karena dampak pandemi, nasabah simpanan mengalami penurunan secara keseluruhan, tetapi pada kalangan millennial justru meningkat pada tahun 2021 seperti tabel data di bawah ini:

Tabel 1.3 Data Tabungan Simpanan KSPPS Yaummi Maziyatus Assa’adah cabang Kudus



Sumber: Musyarofah (staf KSPPS Yaummi Maziyatus Assa’adah cabang Kudus)

Tabel 1.4 Data Nasabah Simpanan Milenial



Sumber: Musyarofah (staf KSPPS Yaummi Maziyatus Assa’adah cabang Kudus)¹⁰

Dari tabel 1.3 dan 1.4 diatas, dapat disimpulkan secara keseluruhan nasabah mengalami pergerakan fluktuatif yaitu naik turun pada saat pandemi, tetapi pada usia milenial (16-25 tahun)

¹⁰ Musyarofah, 13 Oktober 2021, Kantor KSPPS Yaumi MAS, Kudus

mengalami peningkatan yang cukup pesat hingga tahun 2021 tercatat sebanyak 150 orang.

Dari uraian permasalahan di atas, adanya peningkatan menabung dari kalangan milenial, dan konsisten reputasi KSPPS YAUMI MAS serta komitmen dalam penerapan prinsip syariah menjadikan tertariknya melakukan penelitian seperti penelitian yang telah dilaksanakan oleh beberapa peneliti sebelumnya.

Hasil penelitian dari Muhammad Safri Antoni Tahun 2018 Tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan Prima (*Service Excellence*), Porsi Bagi Hasil dan Tingkat Pendapatan Nasabah Terhadap Tabungan *Firdaus* Pada Pt. Bank Aceh Syariah Langsa menyatakan bahwa koefisien variabel kualitas pelayanan prima menunjukkan nilai 1,028 yang berarti tingkat layanan yang sama dengan 10,28 persen, tabungan akan meningkatkan jumlah Tabungan *Firdaus* di PT. Bank Aceh Syariah Langsa.¹¹

Menurut penelitian dari Ayun Sekar Widowati dan RR. Indah Mustikawati, M.Si., Ak., CA tahun 2018 tentang Pengaruh Pengetahuan Produk Tabungan, Reputasi Bank, Dan Persepsi Nasabah Mengenai Suku Bunga Simpanan Terhadap Keputusan Menabung Nasabah menyatakan Reputasi Bank berpengaruh positif terhadap Keputusan Menabung Nasabah dengan kontribusi sebesar 23%.¹²

Hasil penelitian dari Uun Sunarsih dan Meitry N. tahun 2021 tentang Penentuan Keputusan Mahasiswa Untuk Menabung di Perbankan Syariah variabel sharia compliance berpengaruh positif terhadap keputusan mahasiswa untuk menabung di perbankan syariah dengan koefisien sebesar 0,612 atau 6,12%¹³

Berdasarkan permasalahan dan hasil penelitian terdahulu peneliti tertarik melaksanakan penelitian ini dikarenakan melihat meningkatnya anggota milenial dalam menabung pada masa pandemi hingga pasca pandemi serta melihat dari hasil penelitian

¹¹ Antoni, Muhammad Safri. Pengaruh Kualitas Pelayanan Prima (*Service Excellence*), Porsi Bagi Hasil Dan Tingkat Pendapatan Nasabah Terhadap Tabungan *Firdaus* Pada Pt. Bank Aceh Syariah Langsa. *Ihtiyath: Jurnal Manajemen Keuangan Syariah*, 2018, 2.2.

¹²Widowati, Ayun Sekar; Mustikawati, Rr Indah. Pengaruh Pengetahuan Produk Tabungan, Reputasi Bank, Dan Persepsi Nasabah Mengenai Suku Bunga Simpanan Terhadap Keputusan Menabung Nasabah. *Nominal: Barometer Riset Akuntansi Dan Manajemen*, 2018, 7.2: 141-156.

¹³Sunarsih, Uun, Et Al. Penentuan Keputusan Mahasiswa Untuk Menabung Di Perbankan Syariah. *Jurnal Akuntansi Dan Manajemen*, 2021, 91-102.

terdahulu yang menunjukkan hasil yang positif maka penulis ingin membahas lebih lanjut tentang penelitian yang mengerucut ke kalangan milenial pada tabungan simpanan di KSPPS Yaumi Maziyah Assadah cabang Kudus , dengan judul “**Pengaruh *Service Excellent*, Reputasi, dan Prinsip Syariah Terhadap Keputusan Menabung pada Kalangan Milenial di KSPPS Yaummi Maziyah Assadah Cabang Kudus**”.

B. Rumusan Masalah

1. Apakah *service excellence* berpengaruh terhadap keputusan menabung kalangan milenial di KSPPS Yaummi Maziyah Assadah cabang Kudus?
2. Apakah reputasi berpengaruh terhadap keputusan menabung kalangan milenial di KSPPS Yaummi Maziyah Assadah cabang Kudus?
3. Apakah prinsip syariah berpengaruh terhadap keputusan menabung kalangan milenial di KSPPS Yaummi Maziyah Assadah cabang Kudus?

C. Tujuan penelitian

1. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *service excellence* terhadap keputusan menabung kalangan milenial di KSPPS Yaummi Maziyah Assadah cabang Kudus
2. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh reputasi perusahaan terhadap keputusan menabung kalangan milenial di KSPPS Yaummi Maziyah Assadah cabang Kudus
3. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh prinsip syariah terhadap keputusan menabung kalangan milenial di KSPPS Yaummi Maziyah Assadah cabang Kudus

D. Manfaat penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat sebagai berikut :

1. Manfaat teori

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sumber pengetahuan tentang pengaruh *service excellence*, reputasi dan prinsip syariah terhadap minat menabung kalangan milenial serta dapat diaplikasikan pada bidang perbankan.

2. Manfaat praktis

- a. Bagi peneliti

Diharapkan dengan adanya penelitian ini menambah wawasan dan pengalaman peneliti terkait hal yang

mempengaruhi keputusan menabung pada service excellent, reputasi, dan prinsip syariah.

b. Bagi Nasabah milenial

Diharapkan dengan adanya penelitian ini bermanfaat bagi nasabah milenial dalam mengetahui pengaruh service excellent, reputasi, dan prinsip syariah terhadap keputusan menabung.

c. Bagi KSPPS Yaummi Maziyah Assadah

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memberi masukan dan pertimbangan keputusan kebijakan bagi KSPPS Yaummi Maziyah Assadah dalam meningkatkan keputusan menabung pada masyarakat.

E. Sistematika Penulisan

Agar penulisan ini mudah untuk dipahami, maka penulis menjabarkan sistematika penulisan yang menjadi bagian dari pembahasan selanjutnya. Adapun sistematika penulisan sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini terdiri dari latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan penelitian

BAB II : LANDASAN TEORI

Pada bab ini, berisi deskripsi meliputi tentang teori *service excellence*, reputasi perusahaan, dan prinsip syariah, hasil penelitian terdahulu, kerangka penelitian, dan hipotesis .

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini terdiri jenis dan pendekatan penelitian, jenis dan sumber data, populasi dan sampel, tata variable penelitian, definisi operasional, teknik pengumpulan data, uji validitas dan reabilitas instrument , uji asumsi klasik, dan analisis data.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang objek penelitian, hasil analisis, dan uji penelitian serta pembahasan penelitian .

BAB V : PENUTUP

Bab ini berisi mengenai tentang kesimpulan dan saran penelitian

Pada bagian terakhir berisi daftar pustaka, lampiran, dan daftar riwayat hidup

