

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Di era perbankan dengan koperasi ini persaingan antar bank maupun koperasi semakin kompleks. Banyak perusahaan yang berlomba-lomba untuk mendapatkan posisi terbaik dalam persaingan bisnis dengan tujuan untuk memperoleh keuntungan. maraknya persaingan tersebut koperasi semakin menerapkan strategi dengan baik agar nasabah tertarik dan memutuskan menabung di koperasi.

Saat ini setiap perusahaan nasabah memilih atau berkonsentrasi untuk mendapatkan posisi terbaik dipasar daripada hanya sekedar bertahan hidup. Oleh karena itu perusahaan tidak hanya berusaha mendapatkan konsumen atau nasabah akan tetapi perusahaan berusaha keras mempertahankan pelanggan yang telah mereka dapatkan.

Semkain berhati-hati dalam berintraksi kepada nasabah agar Harapan konsumen juga merupakan hal penting yang harus diperhatikan oleh perusahaan karena ekspektasi konsumen terus meningkat. Sekarang ini produk bank yang ditawarkan kepada konsumen selaku nasabah sudah sangat banyak dan bervariasi maka perusahaan harus mengerti bahwa pelanggan cenderung akan memilih penawaran yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan, berdasarkan pandangan nilai akan produk.

Koperasi Jasa Keuangan Syariah *Baitul Maal Wa Tamwil* selanjutnya di sebut dengan KJKS BMT Arjuna adalah badan usaha koperasi yang menjalankan usahanya dengan prinsip-prinsip syariah. Tujuan KJKS BMT Arjuna ialah untuk meningkatkan kesejahteraan anggotanya dan kesejahteraan masyarakat dan ikut serta dalam membangun perekonomian Indonesia berdasarkan Prinsip-prinsip Islam.

Perkembangan ekonomi syariah mampu mengembalikan nilai-nilai Islam ditengah-tengah kehidupan masyarakat. Dalam dunia bisnis telah muncul kesadaran akan

pentingnya etika, kejujuran dan prinsip-prinsip Islam lainnya. Rasulullah SAW sendiri telah memberikan contoh kepada manusia tentang bagaimana cara berbisnis yang baik berpegang teguh pada kebenaran, kejujuran, sikap amanah, serta tetap memperoleh keuntungan.

Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen. Kualitas pelayanan (*service quality*) dapat diketahui dengan membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata-nyata dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan.

Jika jasa yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan, jika jasa yang diterima melampaui harapan konsumen, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sangat baik dan berkualitas. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk.¹

Perekonomian syariah semakin berkembang hal itu dapat dibuktikan dengan berdirinya berbagai lembaga keuangan syariah. Berdirinya lembaga keuangan syariah pertama kali di Indonesia dimulai pada tahun 1992, dengan diresmikannya Bank Muamalat sebagai Bank Umum Syariah pertama. Hingga September 1999, Bank Muamalat Indonesia telah memiliki 45 outlet yang tersebar di Jakarta, Bandung, Semarang, Surabaya, Balikpapan dan Makassar. Sesudah tahun 2000, lembaga keuangan syariah ini semakin berkembang dari waktu ke waktu.²

Lembaga keuangan syariah merupakan lembaga keuangan yang dalam operasionalnya berlandaskan pada prinsip-prinsip Islam. Penerapan prinsip Islam inilah

¹ Rustam, <http://skripsi-manajemen.blogspot.com/2011/02/pengertian-definisi-kualitas-pelayanan.html> diakses tanggal 10 Januari 2013

² <http://akuntasisyariah.multiply.com/journal/item/2>

yang membedakan antara lembaga keuangan syariah dengan lembaga keuangan umum (konvensional). Misalnya dalam hal pembiayaan usaha, bank syariah hanya bersedia membiayai kegiatan-kegiatan atau usaha yang halal dan bermanfaat, sedangkan bank konvensional dalam memberikan pembiayaan tidak menilai halal atau tidak usaha tersebut.³

Lembaga keuangan syariah terdiri dari bank dan non bank. Ada beberapa jenis lembaga keuangan syariah baik bank dan non bank di Indonesia. Lembaga keuangan syariah yang berupa bank diantaranya adalah Bank Umum Syariah (BUS), Unit Usaha Syariah (UUS), dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS). Lembaga keuangan syariah non bank, diantaranya adalah Baitul Mal Wa Tamwil (BMT), Pegadaian Syariah, Asuransi Syariah, Reksadana Syariah, koperasi dan lain-lain.⁴

Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 1992 tentang Perbankan, yang di dalamnya diatur bank berdasarkan prinsip bagi hasil, kemudian mempertegas tentang bank bagi hasil bekerja dalam perekonomian nasional. Sebagaimana disebutkan di dalamnya, Bank Bagi Hasil adalah Bank Umum atau Bank Perkreditan Rakyat yang kegiatan semata-mata berdasarkan dengan prinsip bagi hasil.⁵

Eksistensi perbankan syariah diakui secara eksplisit melalui Pasal 1 ayat (3) yang menyatakan bahwa bank di berdasarkan usahanya dan dibedakan menjadi bank konvensional dan bank berdasarkan Prinsip Syariah, yang meliputi Bank Umum dan Bank Perkreditan Rakyat.⁶

Menurut UU No. 21 Tahun 2008 perbankan syariah perbankan yang menerapkan sebagian prinsip ekonomi Islam. Bagian dari prinsip ekonomi Islam yang diterapkan

³ Zainuddin Ali, *Hukum Perbankan Syariah Cetakan Kedua*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2010), Hal.1

⁴ Ikit, *Akuntansi Penghimpun Dana Bank Syariah*, (Yogyakarta: Deepublish, 2015), Hal.44

⁵ *Ibit*,... hal. 5 dan 31.

⁶ *Ibit*,... hal. 6.

oleh perbankan syariah adalah larangan adanya riba dalam berbagai bentuk . dapat disimpulkan bahwa kegiatan operasional bank mengikuti ketentuan-ketentuan syariah islam khususnya yang berkaitan dengan tata bermuamalat secara islam.⁷

Tindakan yang dilakukan perbankan syariah untuk merealisasikan larangan riba yaitu dengan memberikan adanya layanan bebas bunga kepada seluruh nasabahnya. Pembayaran dan penarikan bunga dilarang dalam semua bentuk transaksi. Hal ini karena bunga bank mempunyai sifat seperti riba. Pengertian riba sendiri adalah memakan harta sesama manusia dengan yang batil.⁸

Berkenaan dengan hukum bunga bank, Majelis Ulama Indonesia (MUI) telah mengeluarkan fatwa No. 1 Tahun 2004 tentang hal tersebut. Dalam fatwa yang dikeluarkan pada tanggal 24 Januari 2004 di Jakarta tersebut, MUI memutuskan bahwa praktek pembungaan yang dilakukan oleh Bank, Asuransi, Pasar Modal, Pegadaian, Koperasi, dan lembaga keuangan lainnya, hukumnya adalah haram.

Fatwa MUI No. 1 Tahun 2004 tentang keharaman bunga dalam lembaga keuangan menjadi salah satu faktor pendorong berkembangnya bank syariah di Indonesia. Adanya fatwa MUI tersebut berbagai pihak untuk mendirikan perbankan syariah. Bahkan, bank konvensional pun juga mendirikan layanan dengan menggunakan prinsip syariah. Hal itu dapat terjadi karena prospek lembaga keuangan syariah dinilai sangat menjanjikan dilihat dari animo masyarakat di Indonesia.

Perbankan Islam sebagai salah satu lembaga keuangan, sama halnya dengan bank-bank lain dalam beroperasi. Di samping sebagai produsen juga sebagai intermediary bagi para nasabah sebagaimana mudharib yaitu pihak kedua atau pihak lain selain pihak yang pertama. Perbankan Islam beroperasi atas dasar ajaran Islam, yang memiliki prinsip operasional, berprinsip berbeda dengan prinsip operasional bank konvensional). Bila

⁷ *Ibid.*, Hal.44-45.

⁸ Syarif Arbi, *Mengenal Bank dan Lembaga Keuangan*, (Jakarta: Djambatan, 2013), Hal.212-213

dalam bank konvensional biaya operasional dan lainnya atas dasar *interest rate* atau bunga, maka perbankan syariah lebih kepada *profit and lost sharing principle*.⁹

Perilaku konsumen dipengaruhi oleh berbagai faktor, antara lain yaitu factor kebudayaan, kelas sosial, keluarga, status, komunitas/kelompok, usia pekerjaan, gaya hidup dan lain-lain.¹⁰ Faktor-faktor ini dapat memberikan petunjuk bagi pemasar untuk melayani konsumen secara efektif. Selain faktor-faktor yang berpengaruh dalam membentuk perilaku konsumen yang telah disebutkan tadi, sensitifitas religiusitas juga merupakan faktor pembentuk perilaku konsumen. Dalam Islam, perilaku seseorang harus mencerminkan hubungan dirinya dengan Allah SWT, konsumen muslim lebih memilih jalan yang dibatasi Allah dengan tidak memilih barang haram, tidak kikir, dan tidak tamak sehingga kehidupannya selamat baik di dunia maupun di akhirat.

Religiusitas adalah suatu sikap atau kesadaran yang muncul didasarkan atas keyakinan atau kepercayaan seseorang terhadap suatu agama. Sikap keagamaan yaitu suatu keadaan yang ada pada diri seseorang yang mendorongnya untuk bertingkah laku sesuai dengan ketaatannya terhadap agama. Religiusitas seseorang diwujudkan dalam berbagai sisi kehidupannya. Aktivitas beragama bukan hanya ketika seseorang melakukan perilaku ritual (beribadah), tetapi juga ketika melakukan aktivitas lain yang didorong oleh kekuatan lain. Bukan hanya berkaitan dengan kegiatan yang tampak dan dapat dilihat dengan semata, tetapi juga aktivitas yang tidak tampak dan terjadi pada diri seseorang. Berdasarkan sikap ini maka manusia dalam melakukan suatu aktivitas sesuai ketentuan agama, sesuai dengan ajaran agama dan perintah bertujuan mendapatkan keridhaan-Nya.

Praktek-praktek seperti menerima titipan harta, meninjamkan uang untuk keperluan konsumsi dan untuk keperluanbisnis, serta melakukan pengiriman uang, telah lazim dilakukan sejak zaman Rasulullah. Dengan demikian, fungsi-fungsi utama

⁹ Rahmawati Muin, 2014, *Lembaga Keuangan Syariah*, (Makassar: 2014), h. 41

¹⁰ Baridwan, Zaki. 2010. *Sistem Akuntansi Penyusunan Prosedur dan Metode*. Edisi 5. Yogyakarta :

perbankan modern yaitu menerima deposit, menyalurkan dana, dan melakukan transfer dana telah menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari kehidupan umat Islam, bahkan sejak zaman Rasulullah.

Didalam konsep ini, yang dititipi tidak dapat memanfaatkan harta titipan tersebut. Seorang sahabat Rasulullah, Zubairbin al Awwam, memilih tidak menerima titipan harta. Beliau lebih suka menerimanya dalam bentuk pinjaman. Tindakan Zubair ini menimbulkan implikasi yang berbeda: pertama, mengambil uang itu sebagai pinjaman beliau mempunyai hak untuk memanfaatkannya. Kedua, karena bentuknya pinjaman, maka ia berkewajiban mengembalikannya utuh. Pemberian modal untuk modal kerja berbasis bagi hasil seperti mudharabah, musyarakah, muzara'ah, musaqah, telah dikenal sejak awal diantara kaum Muhajirin dan kaum Anshar.

Koperasi merupakan lembaga yang dipercaya oleh masyarakat dalam menepatkan dananya secara aman. Dalam kenyataannya, KJKS BMT Arjuna terus mengalami pertumbuhan yang luar biasa seiring dengan pertumbuhan ekonomi islam itu sendiri, baik dari segi konseptual maupun dari segi operasionalnya. Meskipun harus diakui bahwa sebagai proses, masih banyak kelemahan kelemahan yang harus terus ditingkatkan, misalnya dari segi pelayanan.

Menurut Kasmir ada beberapa tujuan suatu perusahaan melakukan kegiatan pemasaran antara lain ¹¹

1. Memenuhi kebutuhan suatu produk atau jasa.
2. Memenuhi keinginan para pelanggan suatu produk atau jasa.
3. Memberikepuasan semaksimal mungkin pada pelanggannya.
4. Meningkatkan penjualan dan laba.
5. Ingin menguasai pasar dan menghadapi pesaing.

¹¹ Kasmir, *Manajemen perbankan*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada., 2000), H,168

Proses pemasaran mencakup pembagian pasar atau masyarakat luas dan memilih sasaran yang tepat. Perusahaan atau lembaga keuangan atau perbankan harus menyusun strategi dan mendefinisikan suatu bauran pemasaran yang spesifik dan rencana tindakan untuk mengoptimalkan kinerja jangka panjangnya. Dalam melakukan pemasaran, KJKS BMT Arjuna memiliki beberapa sasaran yang hendak dicapai. Artinya, nilai penting pemasaran koperasi terletak dari tujuan yang ingin dicapai tersebut seperti dalam hal meningkatkan mutu pelayanan dan menyediakan ragam produk yang sesuai dengan keinginan dan kebutuhan nasabah. Untuk mencapai sasaran tersebut maka perbankan koperasi perlu.¹²

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa suatu pemasaran yang agresif, efektif dan efisien sangat dibutuhkan oleh koperasi. Terutama di KJKS BMT Arjuna ini yang harus bersaing dengan bank-bank konvensional dan bank-bank syariah lain yang namanya sudah terlebih dahulu populer dikalangan masyarakat. Dan selama proses pemasaran tersebut tidak bertentangan dengan prinsip syariah yang menjadi pedoman KJKS BMT Arjuna.

Maka dari itu pertumbuhan dan perkembangan KJKS BMT Arjuna membutuhkan dukungan dari berbagai kalangan terutama kalangan akademisi. Dengan masyarakat PP. Ngalah yang mayoritasnya beragama islam. Yang merupakan sebagian besar bukan asli dari jawa timur dan berpendidikan yang aktif dalam lembaga pendidikan Islam. tentunya banyak kita temui lembaga-lembaga yang berfokus pada perinsip syariah, seperti halnya lembaga pendidikan pesantren. perkembangan pendidikan yang berfokus pada ajaran agama Islam sangat berkembang di Pesantren Ngalah , hal ini ditandai dengan adanya dayah atau pondok pesantren yang berada di provinsi jawa timur.

¹² Kasmir. 2004. *Pemasaran Bank*. Jakarta: Prenada Media

Pondok pesantren merupakan salah satu unsur strategis dalam Pesantren merupakan institusi pendidikan Islam Tradisional Pesantren merupakan institusi pendidikan Islam tradisional yang didirikan oleh seorang kiai. Kiai sebagai sosok yang sangat berpengaruh dalam pesantren dan merupakan pribadi yang selalu ditiru oleh santrinya maupun oleh masyarakat di sekitar pesantren.

Oleh karena itu, diharapkan persepsi kiai atau guru yang ada dipesantren dapat mengubah sistem yang ada di KJKS BMT Arjuna itu sendiri, agar kedepannya menjadi KJKS BMT Arjuna yang diharapkan oleh masyarakat, yaitu yang benar-benar menerapkan prinsip syariah dalam sistem dan prakteknya. Penulis tertarik untuk mengamati dan mengambil sampel khususnya pada Santri PP. Ngalah Pasuruan.

Berdasarkan penelitian lakukan masyarakat sudah mengetahui dan paham dan penduduknya mayoritas berpendidikan tinggi dan beragama islam, akan tetapi dengan KJKS BMT Arjuna tidak tertarik. Oleh karena itu berdasarkan uraian diatas, penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Santri Menjadi Nasabah Di Koperasi Jasa Keuangan Syariah BMT Arjuna (Studi Kasus Pada Santri Pondok Pesantren Ngalah Asrama I Purwosari Pasuruan)”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan pada uraian diatas latar belakang masalah yaitu :

1. Bagaimana prosedur pelayanan nasabah KJKS BMT Arjuna PP. Ngalah Asrama I Purwosari Pasuruan?
2. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat santri menabung di KJKS BMT Arjuna PP. Ngalah Asrama I purwosari Pasuruan?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui sejauh mana pelayanan nasabah terhadap KJKS BMT Arjuna PP. Ngalah Asrama I purwosari pasuruan.
2. Menganalisis pengaruh definisi, pengetahuan prinsip-prinsip dan pengetahuan pelayanan perbankan KJKS BMT Arjuna terhadap minat santri PP. Ngalah Asrama I Purwosari Pasuruan.

D. Kegunaan Penelitian

Manfaat yang dihasilkan oleh penelitian dibagi menjadi dua macam, yaitu manfaat secara teoritis dan manfaat praktis.

1. Manfaat teoritis
 - a. Menambah wawasan dan keilmuan tentang pengaruh pelayanan nasabah pengetahuan dan dunia pendidikan, dan masyarakat pada umumnya. Penelitian ini dapat mengembangkan pengetahuan dan memperkaya khasanah ilmiah sekaligus tambahan pustaka terutama tentang pengaruh kualitas pelayanan nasabah pada KJKS BMT Arjuna PP. Ngalah Purwosari Pasuruan.
 - b. Penelitian ini dapat memberikan kontribusi terhadap masyarakat atau santri mengenai pengaruh minat dan pelayanan yang berada di KJKS BMT Arjuna PP. Ngalah Purwosari Pasuruan.
2. Manfaat praktis
 - a. Bagi KJKS BMT Arjuna adanya penelitian ini diharapkan mampu memberikan wawasan luas oleh masyarakat terutama tentang pelayanan minat nasabah terhadap KJKS BMT Arjuna dan lebih efektif.
 - b. Bagi masyarakat dapat memudahkan dan mengetahui pelayanan yang ada didalam KJKS BMT Arjuna.

- c. Bagi yudharta penelitian ini di harapkan dapat menjadi referensi bagi peneliti yang akan datang dan menjadi dasar masukan untuk peneliti selanjutnya terutama yang berkaitan dengan dengan pelayanan minat nasabah.

E. Definisi Istilah

1. Pengaruh Layanan

Merupakan daya yang ada atau timbul dari sesuatu (orang atau benda) yang ikut membentuk watak, kepercayaan atau perubahan seseorang.¹³ Pelayanan koperasi sangat penting mengingat industri koperasi berkembang semakin pesat seiring dengan kebutuhan nasabah, serta membutuhkan ketenampilan, layanan, pengetahuan, dan keterampilan mengenai produk dan jasa yang ditawarkan oleh koperasi.

2. Minat Nasabah

Memperhatikan tingkah laku nasabah selaku sebagai konsumen, serta memenuhi keinginan atau harapan nasabah melalui usaha perbaikan kualitas pelayanan yang sesuai dengan harapan konsumen karena ekspektasi konsumen terhadap suatu mutu pelayanan terus meningkat dan konsumen cenderung akan memilih penawaran yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan. Harapan konsumen juga merupakan hal penting yang harus diperhatikan oleh perusahaan karena tingkat mutu pelayanan tidak dapat dinilai berdasarkan sudut pandang perusahaan, tetapi harus dipandang dari sudut pandang pelanggan. Dalam hal ini, perusahaan yang menentukan standar mutu pelayanan, sedangkan yang menilai adalah pelanggan.

F. Ruang Lingkup Penelitian

Variabel dalam penelitian kuantitatif dapat dibedakan menjadi dua, variabel bebas (*independent variabel*) dan variabel terikat (*dependent variabel*). Variabel bebas adalah variabel yang ada atau terjadi terdahulu variabel terikatnya. Sedangkan variabel terikat

¹³ Depdiknas, *Kamus besar Indonesia* (Jakarta: Balai Pustaka, 2000), 849

adalah variabel yang teribatkan atau yang terpengaruhi oleh variabel bebas.¹⁴ Adapun variabel adalah objek penelitian atau apa yang menjadi penelitian suatu peneliti.¹⁵ Yang digunakan penelitian yaitu :

1. Variabel independen (variabel bebas) merupakan variabel yang memengaruhi variabel lain atau menghasilkan akibat pada variabel yang lain yang pada umumnya barada pada waktu yang terjadi terlebih dahulu. Variabel dalam penelitian ini variabel bebas yang digunakan adalah :

- a) Kualitas pelayanan (X)
- b) Minat nasabah (Y)

2. Variabel dependent (variable terikat) merupakan variabel yang dipengaruhi oleh variabel bebas.¹⁶ Variabel terikat dalam penelitian ini adalah :

- a) Kepuasan nasabah

3. Indikator variabel

Setelah mengetahui variabel yang ada dopenelitian ini, indicator dari penelitian ini adalah :

- a) Kualitas pelayanan (X)
 - 1) Empati
 - 2) Kecepatan
 - 3) Peminta maaf
 - 4) Kredibitas
 - 5) Perhatian
- b) Minat Nasabah (Y)
 - 1) Kemudahan

¹⁴ Bambang Presetyo, *Metode penelitan kuantitatif* (Jakarta PT. Grafindo persada,2005), hlm 67.

¹⁵ Suharsimi Arikunto, *Prosedur penelitian suatu pendektana praktek*, (Jakarta: Rineka grafindo persada, 2016),118

¹⁶ Nanang mertono, *motode penelitian kuantitatif* (depok: PT rajagrafindo persada 2012), 57

2) Kecepatan

3) Keamanan

G. Asumsi Penelitian

Asumsi penelitian biasa disebut juga sebagai anggapan dasar, yaitu sebuah titik tolak pemikiran yang kebenarannya diterima oleh peneliti. Anggapan dasar harus dirumuskan secara jelas sebelum peneliti harus mengumpulkan data. Asumsi ini mengatakan bahwa yang mempengaruhi minat nasabah yang dipengaruhi oleh kualitas pelayanan.