

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Bank syariah di Indonesia pertama didirikan pada tahun 1992 adalah Bank Muamalah Indonesia (BMI). Walaupun perkembangan agak terlambat bila dibandingkan dengan negara-negara muslim lainnya, perbankan syariah di Indonesia terus berkembang. Bila pada periode tahun 1992-1998 hanya ada satu unit Bank Syariah, maka pada tahun 2005, jumlah Bank Syariah di Indonesia telah berkembang menjadi 20 unit, yaitu 3 Bank umum Syariah dan 17 unit usaha syariah. Sementara itu jumlah Bank Perkreditan Rakyat Syariah (BPRS) hingga akhir tahun 2004 bertambah menjadi 88 buah.¹ Berdasarkan data Bank Indonesia, prospek Perbankan Syariah pada tahun 2005 diperkirakan cukup baik. Industri perbankan syariah diprediksi masih akan berkembang dengan tingkat pertumbuhan yang cukup tinggi. Jika pada posisi November 2004, volume usaha Perbankan Syariah telah mencapai 14,0 triliun rupiah, dengan tingkat pertumbuhan yang terjadi pada tahun 2004 sebesar 88,6%, volume usaha perbankan syariah di akhir tahun 2005 diperkirakan akan mencapai sekitar 24 triliun rupiah. Dengan volume tersebut, diperkirakan industri perbankan syariah akan mencapai pangsa pasar sebesar 1,8% dari industri perbankan nasional dibandingkan sebesar 1,1% pada akhir tahun 2004. Pertumbuhan volume usaha perbankan syariah tersebut

¹ Adiwirman A. Karim, Bank Islam Analisis Fiqih dan Keuangan (Jakarta: Rajawali Pers, 2011), hlm. 25.

ditopang oleh rencana pembukaan unit usaha syariah yang baru dan pembukaan jaringan kantor yang lebih luas. Dana pihak ketiga (DPK) diperkirakan akan mencapai jumlah sekitar 20 triliun rupiah dengan jumlah pembiayaan sekitar 21 triliun rupiah di akhir tahun 2005. Dari berbagai kebutuhan masyarakat tersebut, maka muncullah lembaga-lembaga keuangan baik yang berbentuk makro ataupun mikro untuk menjadi perantara dalam pengelolaan keuangan masyarakat yang cukup efektif. Sementara implikasi dari kebutuhan perantara tersebut muncullah lembaga keuangan yang berbasis konvensional dan syariah. Peran lembaga keuangan syariah khususnya mikro dalam memberikan kontribusi pada gerak roda ekonomi kecil sangat nyata. Koperasi Jasa Keuangan Syariah Baitul Maal wat Tamwil merupakan salah satu lembaga keuangan syariah mikro yang mengalami perkembangan dan diketahui oleh masyarakat secara luas terutama di Indonesia, yang bertujuan untuk menjadi perantara penghimpun dan penyalur dana untuk masyarakat.

Pertumbuhan lembaga keuangan di Indonesia sungguh luar biasa bagaikan jamur di musim penghujan, selain itu dukungan dari pemerintah juga membela lembaga keuangan karena mampu memberikan kontribusi bagi pertumbuhan ekonomi. Pertumbuhan ekonomi seperti sekarang ini salah satu aspek yang paling menonjol adalah pada sector industry keuangan, karena sebagian masyarakat di Indonesia berada pada level menengah ke bawah. Inilah yang memacu tingkat pertumbuhan lembaga keuangan khususnya syariah. Selain itu penduduk Indonesia

mayoritas beragama Islam, sehingga semakin berkembang pola pikir masyarakat untuk beralih ke sektor keuangan syariah.

Industri perbankan syariah telah mengalami perkembangan yang sangat pesat. Dengan diterbitkannya Undang-undang No. 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah tertanggal 16 Juli 2008, pengembangan industri perbankan syariah nasional semakin memiliki landasan hukum yang memadai dan akan mendorong pertumbuhannya secara lebih cepat lagi. Perkembangan perbankan syariah cukup impresif, dengan rata-rata pertumbuhan aset lebih dari 65% pertahun dalam lima tahun terakhir. Dengan demikian, peran industri perbankan syariah dalam mendukung perekonomian nasional semakin signifikan.

Pada kenyataannya persepsi dan sikap masyarakat terhadap bunga bank dan sistem bagi hasil sangat beragam. Masyarakat cenderung menerima bunga dan sebagian besar menerima sistem bagi hasil dengan tetap menerima bunga tapi ada juga yang menolak bunga. Sikap yang mencampuradukkan berbagai paradigma di era global, nuansa yang lebih menarik sebagai gambaran tentang pengetahuan, sikap, persepsi serta perilaku masyarakat. Peran nasabah dalam menentukan pilihan untuk menabung atau melakukan transaksi keuangan pada lembaga keuangan syariah berawal dari sikap agar terbebas dari unsur riba. Kemudian dari pihak lembaga keuangan menindaklanjuti keinginan nasabah tersebut agar selalu loyal atau bahkan puas dengan pelayanan atau peran bank syariah.

Kebijakan pemerintah untuk memberikan kesempatan kepada lembaga keuangan syariah agar mampu bersaing dengan lembaga keuangan konvensional telah dibahas cukup lama, sehingga harapannya adalah lembaga keuangan akan

mandiri dan berkembang seperti lembaga keuangan konvensional. Kebijakan yang sering muncul dalam rangka memaksimalkan peran perbankan syariah kepada masyarakat tertuang dalam sikap dan peraturan yang dilegitimasi puluhan tahun silam, bahkan implikasi yang terjadi adalah keraguan masyarakat untuk menggunakan lembaga keuangan syariah, karena keraguan tersebut maka pemerintah telah menciptakan rumah atau company building yang bertujuan untuk memberikan rasa aman kepada masyarakat, khususnya nasabah lembaga keuangan syariah.

Pada dasarnya pilihan nasabah untuk menempatkan dananya di bank biasanya dilandasi oleh lima hal penting, di mana kelima hal tersebut hampir dimiliki oleh beberapa bank yang bersaing ketat (Infobank, No. 28);

1. Kinerja untuk bank yang lebih sering dikaitkan dengan ukuran Capital Adequacy Ratio (CAR) dan Non Performing Financing (NPF).
2. oleh profesional yang dipercaya oleh publik, pemilik dan Dikelola masyarakat.
3. Mampu memberikan tingkat suku bunga (konvensional) bagi hasil (syariah) yang kompetitif serta hadiah menarik.
4. Mampu menyediakan produk yang sesuai kebutuhan masyarakat.
5. Mempunyai jaringan cabang yang luas dengan infrastruktur yang baik.

Lima hal penting tersebut di atas merupakan dasar bagi nasabah atau masyarakat untuk menentukan pilihannya kepada bank atau lembaga keuangan mikro syariah. Masyarakat mempunyai kemampuan untuk mencari dan melakukan edukasi agar dana yang dipercayakan oleh nasabah kepada lembaga keuangan tidak hilang atau dengan penuh tanggungjawab. Dari semua pihak termasuk nasabah di

dalamnya yang mengkonsumsi atau menggunakan produk bank syariah, secara umum tentunya ingin menjadikan hidup lebih bermakna dan tidak terlibat dengan riba, sehingga masyarakat menilai bahwa lembaga keuangan syariah-lah yang mampu menjawab kekhawatiran-kekhawatiran yang meliputi hati sanubari.

Hal lain yang menjadikan lembaga keuangan syariah menjadi terkenal di kalangan masyarakat menengah ke bawah adalah segmen yang dibidik merupakan kalangan menengah ke bawah yang lepas dari pengamatan bank-bank konvensional, karena layanan perbankan di kota-kota besar mempunyai karakteristik yang berbeda, sehingga konsumen atau nasabah lebih familiar jika berurusan dengan lembaga keuangan syariah. Eksistensinya hampir sama dengan koperasi yang telah lama menjadi soko guru perekonomian di Indonesia. Namun semenjak lembaga keuangan syariah muncul, maka kian ketat pula persaingan antar lembaga keuangan.

Beragamnya persepsi, sikap dan perilaku masyarakat terhadap Bank Syariah, di antaranya disebabkan oleh rendahnya pemahaman masyarakat terhadap Bank Syariah, terutama yang disebabkan dominasi bank konvensional. Selain itu, perangkat hukum dan peraturan perundang-undangan yang berlaku belum sepenuhnya mengakomodasi operasional Bank Syariah, masih terbatasnya jaringan pelayanan bank syariah serta terbatasnya sumber daya insani dan teknologi Bank Syariah.

Kecamatan Purwosari ini terdapat banyak pesantren sehingga sebagian besar masyarakatnya adalah pemeluk agama Islam. Dengan demikian maka secara normative keberadaan lembaga keuangan mikro syariah tumbuh pesat, karena

mempunyai landasan dasar yang masyarakatnya muslim. Akan tetapi apabila ditinjau dari segi bisnis, maka tingkat pertumbuhan lembaga keuangan konvensional juga mengalami peningkatan yang semakin baik, apalagi lembaga keuangan mikro konvensional diantaranya koperasi. Jumlah yang cukup signifikan itulah Kecamatan Purwosari menjadi barometer bagi Kecamatan di sekitarnya, karena semakin banyak koperasi, maka pertumbuhan ekonomi juga semakin membaik pula. Tujuan kajian ini adalah untuk menganalisis pengaruh produk Bank Syariah terhadap minat menabung masyarakat dan juga untuk menganalisis persepsi masyarakat apakah mampu menjadi moderating antar produk lembaga keuangan syariah dengan minat menabung.²

Berdasarkan uraian di atas, penulis ingin membahas lebih dalam faktor-faktor apa saja yang dapat memengaruhi minat nasabah pada produk tabungan, sehingga penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh kualitas produk dan pelayanan koperasi syariah terhadap minat menabung pada koperasi simpan pinjam pembiayaan syariah permata barokah jaya pandaan”.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka identifikasi masalah yang muncul adalah:

1. Faktor-faktor apa saja yang memengaruhi minat nasabah pada produk tabungan di koperasi simpan pinjam pembiayaan syariah permata barokah jaya pandaan?

² EQUILIBRIUM, Volume 4, Nomor 1, Juni 2016

2. Faktor-faktor mana yang paling dominan memengaruhi minat nasabah pada produk tabungan berjangka di koperasi simpan pinjam pembiayaan syariah permata barokah jaya pandaan?

C. Fokus Penelitian

1. Bagaimana Pengaruh Kualitas Produk dan Pelayanan terhadap Minat Menabung di koperasi simpan pinjam pembiayaan syariah permata barokah jaya pandaan?
2. Diantara Faktor Pelayanan dan Keunggulan Produk manakah yang paling berpengaruh terhadap minat menabung nasabah di koperasi simpan pinjam pembiayaan syariah permata barokah jaya pandaan?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan yang ingin dicapai pada penelitian ini adalah:

1. Mengetahui faktor-faktor apa saja yang memengaruhi minat nasabah pada produk tabungan berjangka di koperasi simpan pinjam pembiayaan syariah permata barokah jaya pandaan.
2. Mengetahui faktor-faktor mana yang paling dominan memengaruhi minat nasabah pada produk tabungan di koperasi simpan pinjam pembiayaan syariah permata barokah jaya pandaan.

E. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan bermanfaat dan berguna bagi banyak pihak.

Adapun manfaat penelitian ini adalah:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan menjadi tambahan informasi, sumbangsih pemikiran, dan memperluas wawasan khususnya dalam bidang kelimuan ekonomi syariah.

2. Manfaat Praktis

- a. Diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan praktisi lembaga keuangan syariah dalam meningkatkan minat nasabah pada produk tabungan khususnya di koperasi simpan pinjam pembiayaan syariah permata barokah jaya pandaan.
- b. Diharapkan dapat menjadi bahan referensi dan bahan pustaka untuk penelitian lebih lanjut yang akan dilakukan.

F. Definisi Operasional

Definisi operasional dalam penelitian ini mencakup:

1. Secara konseptual

- a. Pengaruh adalah daya yang ada atau timbul dari sesuatu (orang, benda dan sebagainya)³. Pengaruh yang dimaksudkan dalam penelitian ini adalah daya yang timbul antara pelayanan dan keunggulan produk terhadap kepuasan

³ Suharto, Tata Iryanto, Kamus Bahasa Indonesia Terbaru, (INDAH: Surabaya, 1996), hal.197

nasabah koperasi simpan pinjam pembiayaan syariah permata barokah jaya pandaan.

- b. Pelayanan adalah kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa. Pelayanan yang dimaksudkan dalam penelitian ini adalah melayani nasabah koperasi simpan pinjam pembiayaan syariah permata barokah jaya pandaan sesuai kebutuhannya.
- c. Keunggulan Produk adalah kekuatan barang atau jasa yang dibuat atau nilainya lebih utama daripada yang lain. Keunggulan Produk yang dimaksudkan dalam penelitian ini adalah setiap tawaran barang/ jasa yang diberikan koperasi simpan pinjam pembiayaan syariah permata barokah jaya pandaan dapat memuaskan kebutuhan dan keinginan.
- d. Kepuasan adalah tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil yang diharapkan tercapai. Kepuasan yang dimaksudkan dalam penelitian ini adalah rasa senang karena apa yang diharapkan dan apa yang diterima nasabah koperasi simpan pinjam pembiayaan syariah permata barokah jaya pandaan.
- e. Nasabah adalah orang yang mempunyai rekening simpanan atau pinjaman kepada pihak bank/ pelanggan. Nasabah yang dimaksudkan dalam penelitian ini adalah pelanggan yang berhubungan langsung dengan koperasi simpan pinjam pembiayaan syariah permata barokah jaya pandaan.

2. Secara Operasional

Pengaruh Pelayanan dan Keunggulan Produk Terhadap Kepuasan Nasabah di koperasi simpan pinjam pembiayaan syariah permata barokah jaya pandaan adalah bagaimana cara mengukur baik buruknya memberikan pelayanan dan jasanya yang dilakukan koperasi simpan pinjam pembiayaan syariah permata barokah jaya pandaan terhadap nasabahnya yang sesuai dengan Sistem Operasional Perbankan yang berlaku yang berdampak terhadap kepuasan nasabahnya.