# BAB I

# PENDAHULUAN

## A. Latar Belakang

Perkembangan serta pertumbuhan perbankan di Indonesia yang sangat pesat dan mendominasi kegiatan perekonomian Indonesia. Dalam bidang ekonomi, kegiatan bidang perbankan sangat menentukan kemajuan suatu negara. Semakin maju suatu negara, semakin besar pula peran bank dalam mengendalikan negara tersebut. Perbankan merupakan suatu lembaga bisnis yang bertujuan untuk memperoleh laba atau keuntungan dari suatu kegiatan transaksi di perbankan. Di Indonesia, operasional perbankan dapat dibedakan menjadi dua bentuk, yaitu bank konvensional yang menjalankan operasioanalnya menggunakan sistem bunga dan bank syariah yang menggunakan sistem bagi hasil (Fajriyati, 2018).

Tingginya jumlah penduduk mayoritas muslim di Indonsia, sehingga permintaan bank yang beroperasi sesuai dengan prinsip syariah didasarkan pada AL-Quran dan Hadits. Peluang pasar bank syariah sangat besar untuk mendapatkan nasabah karena umat muslim konsumen utama bank syariah. Namun beberapa nasabah masih awam dan belum mengetahui sistem bagi hasil yang digunakan pada bank syariah. Namun, lemahnya sosialisasi yang dilakukan oleh bank syariah juga dapat mempengaruhi minat dan keputusan masyarakat terhadap bank syariah. Lemahnya sosialisasi tersebut terlihat dari indikator masih banyaknya masyarakat yang belum memahami mengenai prinsip-prinsip pengelolaan, prinsip operasioanl, prinsip simpan pinjam serta mekanisme yang ada di perbankan syariah. Dengan sosialisasi yang baik, nasabah jadi mengerti dan memahai akan sistem bagi hasil di bank syariah yang sebenarnya seperti apa dan bagaimana (Wahab, 2016).

Dengan dibentuknya koperasi atau KPRI bertujuan untuk memajukan kesejahteraan para anggotanya dan turut serta untuk membangun tatanan perekonomian nasional dalam rangka mewujudkan masyarakat yag maju

dan adil dengan berpedoman pada prinsip-prinsip ekonomi kerakyatan. Koperasi syariah operasional dan prinsip serta tujuannya didasarkan pada syariah Islam, yaitu Al-Qur'an dan As-Sunnah dan menggunakan prinsip syariah.

Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) merupakan badan usaha berbentuk koperasi yang menjalankan usahanya dengan prinsip-prinsip syariah. Tujuannya adalah untuk meningkatan kesejahteraan anggota atau masyarakat yang turut serta membangun perekonomian Indonesia berdasarkan prisnisp-prinsip islam. Kegiatan koperasi simpan pinjam harus dikelola sedemikian rupa sehingga penghimpunan dan penyaluran dana berjalan secara seimbang berdasarkan prinsip syariah. Seluruh produk dan operasional dilakukan sesuai Fatwa Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia (DSN-MUI). Koperasi juga merupakan badan usaha atau badan hukum dengan berdasarkan asas kegiatan koperasi berserta gerakan ekonomi kerakyat yang berdasarkan atas asas kekeluargaan.

**Grafik 1.1**

**Data Anggota Koprasi Tahun 2016-2020**

Sumber : Laporan Kinerja KPRI Harapan Sejahtera IAIN Syekh Nurjati Cirbeon

Pada tahun 2020 terdapat penambahan jumlah anggota baru koperasi sebanyak 23 orang, sedangkan anggota yang keluar dari keanggotaan dan mengundurkan diri sebanyak 3 orang, pensiun dan mennggal dunia sebanyak 8 orang, mutasi 1 orang. Jumlah mitra penabung mengalami peningkatan sebanyak 111 orang, danmulai daritahun 2019 sebanyak 1.425 mitra menjadi 1,436 orang pada tahun 2020. Jika dilihat pada grafik tersebut, pada KPRI minat untuk menabungnya tinggi, namun fakta melihat data yang ada itu sangat rendah. Minat menabung yang terdiri dari PNS, Honorer, Mitra menabung masih belum maksimal sehingga perlu dilakukannya penelitian apakah ketidak minatan itu sebabkan oleh faktor kualitas pelayanan ataukah dari aspek bagi hasil.

Minat merupakan suatu sikap atau minat yang berlangsung secara terus-menerus atau minat terhadap sesuatu dan kecenderungan untuk memilih apa yang diinginkan atau objek yang diminati. Perasaan yang menunjukkan bahwa suatu kegiatan atau keadaan motivasi mengarahkan perilaku seseorang menuju suatu arah atau tujuan tertentu tanpa ada paksaan dari orang lain melainkan atas kemauannya sendiri. Minat menabung merupakan salah satu tindakan yang harus memerlukan keinginan atau minat seseorang untuk menyisihkan uang dan menyimpan uangnya di bank (Syahrizal, 2020).

Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor yang penting dalam mempengaruhi minat nasabah. Keberhasilan usaha suatu bank sangat ditentukan dari kemampuan memberikan pelayanan yang berkualitas dan memberikan pelayanan yang baik, bermutu tinggi dapat ditentukan oleh perilaku dan karakteristik pegawai bank dengan tujuan menciptakan pelayanan dalam rangka membantu suatu kebutuhan nasabah, menolong, memudahkan, menyenangkan, dan dapat memberikan manfaat yang baik bagi orang lain yakni kepada nasabah. Nasabah akan menilai kualitas suatu pelayanan yang dirasakan oleh nasabah berdasarkan apa yang mereka deskripsikan dan yang mereka rasakan dalam benak nasabah. Kualitas pelayanan yang baik dan bagus maka nasabah akan melakukan

penggunaan ulang atas jasa atau produk perbankan tersebut. (Yulianti & Dupri, 2021).

KPRI Harapan Sejahtera terus meningkatkan pelayanan kepada masyarakat untuk memenuhi kebutuhan finansial, dalam koperasi ini menyediakan beberapa jenis produk tabungan yang dapat dibuka sesuai kebutuhan dan keperluan masing-masing masyarakat. Dalam operasional KPRI Harapan Sejahtera, seperti halnya bank syariah lainnya, salah satu produk penghimpunan dana yaitu tabungan, giro dan deposito. Dalam tabungan dapat menggunakan akad Wadiah berupa bonus yang diberikan sebagai insentif yang diberikan berupa uang kepada nasabah yang menabung menggunakan tabungan wadiah, sebagai bentuk balas jasa yang telah menitipkan dananya dan akad Mudharabah prinsip nisbah atau presentase bagi hasil. Nasabah berhak memilih produk mana yang akan diambil dari bank tersebut sesuai dengan kebutuhan dan keinginan nasabah. Konsep tabungan di KPRI Harapan Sejahtera sangat berbeda dengan tabungan di perbankan konvensional, hal ini membuat perbedaan karena perbankan syariah tidak mengenal suku bunga atau bunga bank.

**Tabel 1.1**

**Penghimpunan Dana KPRI Harapan Sejahtera Periode 2019-2020**

| **Penghimpunan Dana** | **2019** | **2020** |
|---|---|---|
| Tabungan Wadiah | 1. 752.637.870,00 | 1. 642.800.118,51 |
| Tabungan Mudharabah | 564.800.000,00 | 484.800.000,00 |

Sumber: Laporan Kinerja KPRI Harapan Sejahtera IAIN Syekh Nurjati Cirbeon.

Dari kedua produk penghimpunan dana yang banyak dminati adalah tabungan wadiah. Tetapi simpanan wadiah juga mengalami penurunan sebesar 109.837.751,49 pada tahun 2020. Sedangkan pada tabungan mudharabah mengalami penurunan. Dalam penelitian ini memilih bagi hasil dari penghimpunan dana produk tabungan mudharabah adalah salah

satu penghimpunan bagi hasil dalam perbankan merupakan salah satu ciri khas yang ditawarkan bank syariah kepada masyarakat dan dilandaskan pada aturan syariah yang berkaitan dengan pembagian, karena bagi hasil sebagai pengganti bunga. Dilihat dari data produk tabungan belum maksimal karena ketidakminatan masyarakat menabung menggunakan tabungan mudharabah, Sehingga perlu dilakukannya penelitian apakah ketidak minatan itu sebabkan oleh faktor kualitas ataukah dari aspek bagi hasil.

Dengan kualitas pelayanan yang baik, lembaga keuangan dapat mencapai profitabilitas melalui mekanisme menghasilkan penjualan yang berkelanjutan. Pelayanan yang berkualitas merupakan hal mutlak yang harus dilakukan oleh bank. Semakin tinggi kepuasan nasabah maka semakin baik dalam mengelola pelayanan yang diberikan oleh perbankan kepada nasabah. Kualitas pelayanan merupakan sebagai penilaian atau sikap global mengenai keunggulan atau keistimewaan suatu pelayanan. Kualitas pelayanan dimulai dari kebutuhan atau keinginan nasabah dan diakhiri dengan persepsi nasabah. Semua pihak yang telah membeli dan menggunakan pelayanan perbankan maka akan memberikan penilaian yang berbeda terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak bank (Syahrizal, 2020).

Pada sistem opesional bank syariah, pelayanan terbebas dari bunga, melarang semua transaksi yang dilakukan dalam bentuk pembayaran dan penarikan bunga. Di bank syariah tidak ada istilah sitem bunga, baik bunga karena nasabah meminjam uang dalam bentuk pembiayaan atau bunga yang diperoleh dari penyetoran dana dalam bentuk tabungan yang ada di bank syariah. Agama Islam melarang praktik muamalah yang mengandung adanya unsur maisir, gharar dan riba. Sehingga bank didirikan tanpa ada bunga yang sesuai berdasarkan prinsip syariah ajaran islam (Faisal, 2018).

Dengan nisbah bagi hasil yang tinggi, maka masyarakat akan tertarik untuk menabung atau mentipkan dananya pada koperasi dengan harapan

mendapatkan imbalan yang diterima oleh kedua belah pihak baik bank maupun anggotanya. Namun, bukan hanya karena besarnya bagi hasil yang yang menarik minat anggota yaitu ketentuan dalam pembagian bagi hasil yang juga dapat membuat anggota yang memiliki dana untuk menitipkan danannya di KPRI Harapan Sejahtera. Semakin tinggi tingkat bagi hasil yang diberikan oleh bank syariah, semakin banyak orang yang akan menjadi pelanggan atau nasabah bank syariah. Dengan demikian akan terjadi peningkatan jumlah simpanan tabungan yang dimiliki oleh bank syariah (Yaya & Sofiyana, 2018).

Masalah dalam pelayanan sebenarnya bukanlah hal yang sulit dan rumit, namun jika hal ini tidak diperhatikan dapat mengakibatkan hal-hal yang rentan karena sangat sensitif. Sistem pelayanan perlu didukung dengan kualitas pelayanan, fasilitas yang memadai dan etika atau sopan santun. Sedangkan tujuan pemberian pelayanan untuk kepuasan kepada konsumen, sehingga menghasilkan nilai tambah bagi suatu lembaga keuangan. Kualitas pelayanan yang diberikan merupakan kinerja terpenting untuk meingkatkan minat untuk menabung nasabah. Fenomena yang terjadi adalah masih adanya masyarakat yang bersifat sinisme terhadap bank syariah, masih memanggap bank syariah dan bank konvensional tidak berbeda, keduanya sama saja yang berbeda yaitu bunga bank dan bagi hasil. Pada dasarnya masyarakat tidak mengetahui bahwa bank syariah itu bebas bunga dan masyarakat tidak mengetahui mengenai mekanisme bagi hasil.

Kualitas pelayanan dan bagi hasil merupakan elemen penting bagi lembaga keungan. Kualitas pelayanan yang baik dalam koperasi syariah akan memberikan kepuasan tersendiri untuk anggota, begitu pula bagi hasil yang ditawarkan koperasi syariah kepada nasabah yang memberikan manfaat dalam setiap kegiatan transaksi yang dilaksanakan. Hal ini didukung oleh penelitian Anindya Zunaini (2019) menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap minat nasabah. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Febrian (2018) mengungkapkan bahwa pengaruh bagi hasil berpengaruh positif terhadap minat menabung. Dan

penelitian yang dilakukan oleh Rafika (2020) menyatakan bahwa pengaruh bagi hasil terhadap minat nasabah menabung berpengaruh positif signifikan. Berdasarkan latar belakang tersebut, maka penulis tertarik dan perlu mengkaji lebih lanjut mengenai "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Nisbah Bagi Hasil Terhadap Minat Menabung (Survei Pada KPRI Harapan Sejahtera IAIN Syekh Nurjati Cirebon)".

## B. Identifikasi Masalah

1. Wilayah Kajian

   Wilayah kajian penelitian ini adalah Manajemen Sumber Daya Manusia.

2. Pendekatan Masalah

   Pendekatan dalam penelitian ini adalah pendekatan empirik berupa field reseach (penelitian lapangan) yang di lakukan di KPRI Harapan Sejahtera IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

3. Jenis Masalah

   Jenis masalah yang dibahas menyangkut pengaruh kualitas dan nisbah bagi hasil terhadap minat menabung di KPRI Harapan Sejahtera IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

## C. Pembatasan Masalah

Guna memudahkan dan fokus pada permasalahan, data yang dibahas dan dikumpulkan dalam penelitian ini, diperlukan batasan masalah yaitu:

1. Objek dalam penelitian ini adalah KPRI Harapan Sejahtera IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Banyak faktor yang mempengaruhi minat anggota untuk menabung, adapun dalam penelitian ini yang dipilih adalah kualitas pelayanan dan nisbah bagi hasil yang ada di KPRI Harapan Sejahtera IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
3. Konsumen yang diambil sampel adalah konsumen yang sudah pernha membeli produk tabungan di KPRI Harapan Sejahtera IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

## D. Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah yang terdapat dalam proposal ini yaitu sebagai berikut:

a. Apakah PengaruhKualitas Pelayanan Terhadap Minat Menabung di KPRI Harapan Sejahtera Iain Syekh Nurjati Cirebon?
b. Apakah PengaruhBagi Hasil Terhadap Minat Menabung Di KPRI Harapan Sejahtera Iain Syekh Nurjati Cirebon?
c. Apakah PengaruhKualitas Pelayanan Dan Bagi Hasil Terhadap Minat Menabung di KPRI Harapan Sejahtera Iain Syekh Nurjati Cirebon?

## E. Tujuan Dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Terdapat beberapa tujuan dalam penelitian ini yang sesuai dengan permasalahan yang diajukan meliputi:

a. Untuk Mengetahui PengaruhKualitas Pelayanan Terhadap Minat Menabung Di KPRI Harapan Sejahtera Iain Syekh Nurjati Cirebon.
b. Untuk Mengetahui Pengaruh Nisbah Bagi Hasil Terhadap Minat Menabung Di KPRI Harapan Sejahtera Iain Syekh Nurjati Cirebon.
c. Untuk Mengetahui PengaruhKualitas Pelayanan Dan Bagi Hasil Terhadap Minat Menabung di KPRI Harapan Sejahtera Iain Syekh Nurjati Cirebon.

2. Manfaat Penelitian

a. Manfaat Teoritis

Diharapkan penelitian ini dapat menjadi sumber informasi bagi mahasiswa dan juga menjadi rujukan untuk penelitian selanjutnya sebagai salah satu referensi dalam mengetahui sejauh mana pengaruh kualitas pelayanan dan nisbah bagi hasil terhadap minat menabung di KPRI Harapan Sejahtera Iain Syekh Nurjati Cirebon.

b. Manfaat Praktis

Penelitian ini dapat digunakan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan nisbah bagi hasil terhadap minat menabung KPRI Harapan Sejahtera Iain Syekh Nurjati Cirebon sehingga

dapat dijadikan referensi untuk mengetahui apakah minat menabung di KPRI Harapan Sejahtera Iain Syekh Nurjati Cirebon sudah tinggi atau masih rendah. Penelitian ini dapat digunakan sebagai evaluasi dalam hal kualitas pelayanan dan nsibah bagi hasil KPRI Harapan Sejahtera Iain Syekh Nurjati Cirebon kepada masyarakat.

c. Bagi KPRI Harapan Sejahtera

Dapat dijadikan evaluasi kinerja dan sumber informasi bagi perusahaan dalam mengevaluasi kualitas pelayanan dan nisbah bagi hasil yang telah dilaksanakan yang berkaitan dengan usaha meningkatkan minat anggota menabung di KPRI Harapan Sejahtera Iain Syekh Nurjati Cirebon.

d. Bagi Akademisi

Sebagai bahan referensi untuk penelitian dibidang perbankan syariah dalam hal ini yang berkaitan dengan kualitas pelayanan dan nisbah bagi hasil terhadap minat menabung di KPRI Harapan Sejahtera Iain Syekh Nurjati Cirebon.

e. Bagi Penulis

Sebagai upaya untuk mengembangkan ilmu pengetahuan yang diperoleh selama mengikuti perkuliahan, sehingga salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi Islam Program Studi Ekonomi Perbankan Islam Jurusan Syariah IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

## F. Sistematikaa Penulisan

Sistematika penulisan ini bertujuan untuk memberikan kemudahan pemahaman dan memberikan gambaran umum kepada pembaca tentang penelitian yang telah diuraikan oleh peneliti. Adapun sistematika dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

**BAB I PENDAHULUAN**, dalam bab ini akan menjelaskan secara garis besar yang berkaitan dengan permasalahan penelitian yang meliputi latar belakang masalah, identifikasi masalah, batasan dan perumusan masalah,tujuan, manfaat penelitian dan sistematika penelitian .

**BAB II KAJIANPUSTAKA,** dalam bab ini berisi uraian teori-teori yang digunakan dalam membahas masalah yang meliputi teori tinjauan penelitian terdahulu, kerangka pemikiran dan hipotesis penelitian.

**BABIII METODE PENELITIAN,**dalam bab ini membahas mengenai rencana dan prosedur yang akan dilakukan penulis yang bertujuan untuk menjawab hipotesis penelitian,diantaranya tempat dan waktu penelitian, populasi dan sampel, desain penelitian, definisi operasional variabel, instrumen penelitian, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data dan teknik analisis data.

**BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN,**dalam bab ini akan menjelaskan mengenai hasil yang diperoleh dari pengelolaan data melalui metode yang digunakan akan dideskripsikan dan dianalisis.

**BAB V PENUTUP**, dalam bab ini adalah bagian akhir dalam penelitian ini, dalam bab ini terdiri dari kesmpulan dan saran. Kesimpulan adalah uraian jawaban atas pertanyaan yang diajukan dalam rumusan masalah yang telah dianalisis pada bab sebelumnya, sedangkan saran berisi mengenai rekomendasi dari penelitian tentang masalah yang diteliti berdasarkan kesimpulan yang diperoleh.