

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Pada perekonomian negara, peran lembaga penyedia jasa keuangan sangat penting. Lembaga keuangan di Indonesia baik syariah maupun konvensional menimbulkan persaingan yang semakin ketat baik dari segi peningkatan kualitas pelayanan, menawarkan pilihan produk, dan perbankan. Tujuannya adalah untuk mendapatkan banyak nasabah dan menghasilkan keuntungan. Dalam sistem operasinya, bank syariah menggunakan sistem bagi hasil (*profit and loss sharing*) dalam usahanya, sedangkan bank konvensional menggunakan sistem bunga (*interest*)¹. Bank syariah adalah lembaga keuangan yang beroperasi secara berbeda dengan bank konvensional. Konsep dasar perbankan syariah didasarkan pada Al-Qur'an dan Hadis. Semua produk dan jasa yang ditawarkan tidak boleh bertentangan dengan Al-Qur'an dan Hadis Nabi Muhammad SAW².

Saat ini perkembangan perbankan di Indonesia sangat pesat, namun tidak diimbangi dengan kesejahteraan masyarakat, terutama bagi masyarakat yang tergolong lemah. Oleh karena itu, pemerintah juga mengatur pembentukan lembaga keuangan yang kegiatannya lebih terkonsentrasi pada daerah tertentu, seperti desa, kecamatan dan kabupaten. Tujuannya adalah untuk memperluas layanan keuangan bagi masyarakat. Hal ini melahirkan sebuah lembaga keuangan syariah yaitu Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) yang bertujuan untuk memberikan layanan perbankan kepada masyarakat melalui sistem yang cepat,

¹ A Wangsawidjaja Z, *Pembiayaan Bank Syariah* (Jakarta: PT. Gramedia, 2012), 2.

² Ismail, *Perbankan Syariah* (Jakarta: Prenadamedia, 2016), 23.

akurat dan sederhana terutama untuk umkm baik di pedesaan maupun dikota-kota³.

Salah satu lembaga keuangan mikro berbasis syariah yang berada di kota Lamongan yaitu PT. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Lantabur Tebuireng Cabang Lamongan. Lembaga ini didirikan dan diresmikan oleh PP. Madrasatul Qur'an Tebuireng, yang bertujuan untuk membangun ekonomi islam dan kemajuan ekonomi pada umumnya. BPRS Lantabur Tebuireng Cabang Lamongan dijadikan tempat penelitian karena lembaga ini merupakan salah satu lembaga keuangan syariah di Indonesia dan mampu mendapatkan kepercayaan masyarakat. Selain itu, BPRS Lantabur Tebuireng Cabang Lamongan berusaha masih berusaha meningkatkan silaturahmi dengan nasabah yang sudah bergabung dan menjalin bekerjasama dengan PT. POS Indonesia memudahkan nasabah bertransaksi, baik itu membayar angsuran, mengirim uang atau menambah tabungan di kantor POS terdekat. Dengan demikian akan memberikan dampak positif untuk perkembangan BPRS Lantabur Tebuireng Cabang Lamongan dan memudahkan masyarakat untuk bertransaksi⁴.

Setiap lembaga keuangan tentunya menawarkan produk yang berbeda-beda sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Produk penghimpunan dana lembaga keuangan mikro syariah BPRS Lantabur Tebuireng Cabang Lamongan antara lain Tabungan *Tadhabur*, *Taqorrub*, *Hijrah*, *Qalam*, *Ukhuwah* dan *Barokah*. Adapun

³ Yunita Agza, Darwanto, "Pengaruh Pembiayaan Murabahah, Musyarakah, dan Biaya Transaksi, terhadap Profitabilitas Bank Pembiayaan Rakyat Syariah", *Jurnal Iqtishadia*, Vol 10 No 1, 2017, 3.

⁴ Dilansir dari Brosur, "Cara Mudah Setor ke BPR Syariah Lantabur Tebuireng", Diakses Pada Tanggal 29 Desember 2022, Pukul 09.00 WIB.

jumlah nasabah pada masing-masing produk penghimpunan dana di BPRS Lantabur Tebuireng Cabang Lamongan dapat dilihat pada tabel 1.1

Tabel 1.1

**Jumlah Nasabah Produk Tabungan di BPRS Lantabur Tebuireng Cabang
Lamongan**

No.	Jenis Tabungan	Jumlah Nasabah
1.	Tabungan <i>Tadhabur</i>	200
2.	Tabungan Ukhuwah	20
3.	Tabungan Qolam	5
4.	Tabungan Taqorrub	5
5.	Tabungan Barokah	150
6.	Tabungan Hijrah	10

Sumber: Data Diolah Peneliti, 2022

Berdasarkan tabel 1.1 dapat dilihat bahwa diantara berbagai produk yang ditawarkan, produk *tadhabur* memiliki jumlah nasabah yang paling banyak dibandingkan dengan produk lainnya di BPRS Lantabur Tebuireng Cabang Lamongan. Produk *tadhabur* memberikan kontribusi bagi kemajuan BPRS Lantabur Tebuireng Cabang Lamongan. Selain itu, tabungan *tadhabur* dijadikan objek penelitian oleh peneliti karena mempunyai bagi hasil yang nilainya lebih tinggi dari produk tabungan lainnya. Berikut ini gambar nisbah bagi hasil produk penghimpunan dana di BPRS Lantabur Tebuireng Cabang Lamongan:

Gambar 1.1

Nisbah Bagi Hasil

BANK BPR SYARIAH LANTABUR TEBUIRENG "Bersama Kita Rukh Rukh Yang Barokah"		
NISBAH BAGI HASIL		
TABUNGAN IB		
	NASABAH	BANK
MUDHARABAH IB	15 %	85 %
QOLAM IB	10 %	90 %
DEPOSITO MUDHARABAH IB		
	NASABAH	BANK
1 BULAN	40 %	60 %
3 BULAN	45 %	55 %
6 BULAN	48 %	52 %
12 BULAN	55 %	45 %
INFORMASI LEBIH LANJUT HUBUNGI CUSTOMER SERVICE NB: Nisbah Bagi Hasil Sewaktu-waktu Dapat Berubah Berdasarkan Kebijakan Perusahaan		

Sumber: Dokumentasi Primer, Mei 2023

Biaya administrasi merupakan salah faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam memilih produk tabungan *tadhabur*. Biaya administrasi adalah biaya yang dikeluarkan untuk melakukan transaksi, kegiatan atau tujuan tertentu⁵. Biaya administrasi dibebankan untuk jasa layanan yang memerlukan administrasi khusus termasuk penetapan, perencanaan, administrasi, pengendalian dan kebijakan diseluruh perusahaan⁶. Biaya administrasi menjadi acuan bagi lembaga keuangan, karena tinggi rendahnya biaya administrasi nasabah mempengaruhi proses produksi. Biaya administrasi yang rendah atau kecil secara tidak langsung mempengaruhi keputusan nasabah untuk membeli produk tersebut⁷. Ketika calon nasabah membuka rekening tabungan *tadhabur*, nasabah tidak perlu membayar

⁵ Ibrahim Fajri, "Pembebanan Biaya Administrasi dalam Praktek Perbankan Syariah ditinjau dari Aspek Teori Keadilan dan Hukum Perbankan Syariah, *Yustisi*, Vol. 2 No. 2, 2015, 8.

⁶ Ade Onny Siagian, *Lembaga-Lembaga Keuangan Dan Perbankan (Pengertian, Tujuan Dan Fungsinya)* (Sumatra Barat: Insan Cendekia Mandiri, 2021), 60.

⁷ Umi Masta Andini, "Pengaruh Biaya Administrasi, Bonus Lebaran, Dan Layanan Jemput Bola Terhadap Minat Nasabah Memilih Produk Si Fitri Pada BMT Harapan Ummat Sidoarjo," , Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Ekonomi Syariah Universitas Islam Negeri Surabaya, 2018, 10-11.

biaya administrasi. Itu sebabnya masyarakat lebih memilih membuka rekening di BPRS Lantabur Tebuireng Cabang Lamongan.

Konsep menabung di bank syariah sangat berbeda dengan bank konvensional. Karena perbankan syariah tidak menggunakan bunga melainkan bagi hasil pada tabungan mudharabah. Bagi hasil adalah sistem bagi hasil usaha antara shahibul mal dan mudharib selaku bank syariah dan nasabah. Dalam perbankan syariah, sistem bagi hasil merupakan keistimewaan yang ditawarkan kepada masyarakat dan menurut aturan islam, bagi hasil harus ditentukan di awal akad⁸. Produk tabungan *tadhabur* di BPRS Lantabur Tebuireng Cabang Lamongan memiliki distribusi keuntungan yang lebih tinggi dibandingkan dengan produk tabungan lainnya. Karena bagi hasil yang tinggi, masyarakat tertarik untuk menitipkan uangnya di bank syariah untuk mendapatkan keuntungan atau imbalan dari kedua belah pihak (bank dan nasabah).

Berdasarkan pengamatan penulis, salah satu pelayanan terbaik yang diterapkan BPRS Lantabur Tebuireng Cabang Lamongan yaitu layanan jemput bola. Sistem layanan jemput bola dalam perspektif islam merupakan upaya BPRS untuk saling membantu dan menjaga tradisi silaturahmi yang menurut Rasulullah SAW dapat memperpanjang umur, memperlancarkan rezeki serta menjauhkan manusia dari rasa dendam dan amarah. Selain itu, BPRS Lantabur Tebuireng Cabang Lamongan menerapkan sistem layanan jemput bola untuk semua jenis operasional lembaga. Tidak hanya untuk produk penghimpunan dana, tetapi juga

⁸ Ach Rosidi, “Pengaruh Pengetahuan Produk, Biaya Administrasi Dan Bagi Hasil Terhadap Minat Masyarakat”, *Jurnal Ilmu Ekonomi (JIE)*, Vol. 5, No. 3, 2021, 6.

untuk produk deposito dan layanan distribusi keuangan⁹. Nasabah dapat menabung setiap hari, dan juga memungkinkan mereka untuk menarik tabungannya kapan saja tanpa harus datang ke kantor, sehingga tidak mengganggu aktivitasnya. Nasabah cukup menunggu petugas datang dan melayani langsung. Maka dengan adanya pelayanan tersebut menjadi faktor yang mempengaruhi bahwa keputusan nasabah untuk memilih produk tabungan yang dipilih. Keputusan nasabah adalah pola perilaku yang merupakan proses pelanggan dalam mengambil keputusan pembelian, menggunakan barang atau jasa atau faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan pembelian dan penggunaan produk atau jasa. Proses ini menentukan keputusan nasabah untuk menggunakan produk tabungan pilihannya. Alasan peneliti menggunakan variabel biaya administrasi, bagi hasil dan layanan jemput bola bertujuan sebagai landasan untuk melakukan penelitian terhadap variabel tersebut dan menyempurnakan dari penelitian terdahulu.

Dari permasalahan diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Biaya Administrasi, Bagi Hasil dan Layanan Jemput Bola terhadap Keputusan Nasabah memilih Produk Tabungan *Tadhabur* (Studi pada BPRS Lantabur Tebuireng Cabang Lamongan)”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

⁹ Ervina Lilis Saadah, “Sistem Layanan Jemput Bola Dalam Meningkatkan Motivasi Menabung Nasabah Pada BMT Muda (Mandiri Ukhuwah Persada) Kedinding Lor Surabaya”, Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Ekonomi Syariah Universitas Islam Negeri Surabaya, 2016), 8.

1. Apakah biaya administrasi berpengaruh terhadap keputusan nasabah memilih produk tabungan *tadhabur*?
2. Apakah bagi hasil berpengaruh terhadap keputusan nasabah memilih produk tabungan *tadhabur*?
3. Apakah layanan jemput bola berpengaruh terhadap keputusan nasabah memilih produk tabungan *tadhabur*?
4. Apakah biaya administrasi, bagi hasil dan layanan jemput bola berpengaruh terhadap keputusan nasabah memilih produk tabungan *tadhabur*?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian permasalahan diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui pengaruh biaya administrasi terhadap keputusan nasabah memilih produk tabungan *tadhabur*.
- b. Untuk mengetahui pengaruh bagi hasil terhadap keputusan nasabah memilih produk tabungan *tadhabur*.
- c. Untuk mengetahui pengaruh layanan jemput bola terhadap keputusan nasabah memilih produk tabungan *tadhabur*.
- d. Untuk mengetahui pengaruh biaya administrasi, bagi hasil dan layanan jemput bola terhadap keputusan nasabah memilih produk tabungan *tadhabur*.

D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian ini diharapkan berguna bagi beberapa pihak, yaitu:

a. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini dapat menambah pengetahuan, wawasan serta pemahaman tentang pengaruh biaya administrasi, bagi hasil dan layanan jemput bola terhadap keputusan nasabah memilih produk tabungan *tadhabur* di BPRS Lantabur Tebuireng Cabang Lamongan. Selain itu, penelitian ini bertujuan untuk memberikan ide kepada peneliti selanjutnya.

b. Bagi Akademisi

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi lebih lanjut bagi peneliti selanjutnya sekaligus menjadi bahan literasi mahasiswa yang ingin melakukan penelitian tentang pengaruh biaya administrasi, bagi hasil dan layanan jemput bola terhadap keputusan nasabah memilih produk tabungan *tadhabur*.

c. Bagi Masyarakat

Peneliti ini diharapkan dapat memberikan informasi dan wawasan apabila ingin menabung di BPRS Lantabur Tebuireng Cabang Lamongan. Untuk membuat orang berpikir tentang bagaimana kondisi perbankan yang berbasis syariah memastikan keamanan keuangan dan kepentingan mereka. Sehingga dapat menjadi sumbangsih positif atau sumber tambahan informasi serta referensi bagi peneliti lain dan dapat dijadikan bahan referensi pada penelitian-penelitian selanjutnya.

d. Bagi BPRS Lantabur Tebuireng Cabang Lamongan

Penelitian ini diharapkan pihak BPRS Lantabur Tebuireng Cabang Lamongan dapat mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan, agar nasabah tetap merasa nyaman dan aman dalam melakukan transaksi di BPRS Lantabur Tebuireng Cabang Lamongan.

E. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan dalam penelitian ini dibedakan menjadi lima bab, antara lain:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bagian pendahuluan membahas mengenai latar belakang, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, kajian pustaka, dan sistematika pembahasan.

BAB II LANDASAN TEORI

Pada bagian landasan teori membahas mengenai beberapa teori yang terkait dengan penelitian penulis, seperti biaya administrasi, bagi hasil, bonus lebaran, layanan jemput bola, serta keputusan nasabah memilih produk tabungan *tadhabur*

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bagian metode penelitian membahas mengenai metode yang hendak diterapkan dalam mengolah data penelitian, seperti jenis penelitian, waktu dan lokasi, populasi, sampel, teknik pengumpulan data, dan teknis analisis data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab hasil dan pembahasan membahas mengenai gambaran secara rinci objek penelitian dan hasil penelitian.

BAB V PENUTUP

Pada bab penutup berisi kesimpulan dari keseluruhan hasil penelitian serta saran untuk peneliti selanjutnya terkait variabel yang harus ditambahkan untuk penelitian terbaru.