

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Lembaga keuangan syariah non bank merupakan lembaga keuangan yang memiliki bidang usaha dalam pengelolaan keuangan, lembaga keuangan non bank dapat menghimpun dana dan menyalurkan dana. Lembaga keuangan syariah non bank terdiri dari pegadaian syariah, asuransi syariah, lembaga amil zakat, badan wakaf, BMT (*Baitul Maal Wat Tamwil*) dan pasar modal syariah. Lembaga keuangan syariah non bank mempunyai konsep yang hampir sama dengan konsep yang ditawarkan oleh perbankan syariah pada umumnya yaitu bagi hasil kemitraan maupun transaksi sosial. DPS (Dewan Pengawas Syariah) adalah Pemegang otoritas pengawasan lembaga keuangan syariah non bank dan yang mempunyai kewenangan atas fatwa-fatwa ke dalam peraturan lembaga keuangan syariah tersebut adalah Dewan Syariah Nasional MUI.¹

Istilah *Baitul Maal wat Tamwil* adalah gabungan dari *Baitul Maal* yang artinya rumah harta dan *Baitul Tamwil* yang artinya tempat pengelolaan). Jika digabungkan Baitul Maal wat Tamwil mempunyai arti pengelolaan harta.² Maka dapat didefinisikan BMT (*Baitul Maal wat Tamwil*) adalah lembaga keuangan syariah non bank yang memiliki

¹ Kurniawati Meylianingrum, "Pemahaman Mahasiswa Terhadap Job Career di LKNBS", *JIEI: Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, Vol. 6, No. 2, 2020, 179.

² Mardani, *Aspek Hukum Lembaga Keuangan Syariah Indonesia*, (Jakarta: Prenadamedia Group, 2015), 316.

kegiatan menghimpun dana serta menyalurkannya kembali.³ Baitul Maal wat Tamwil memiliki 2 konsep dalam operasionalnya yaitu sebagai lembaga harta (maal) dan lembaga pengelolaan (tamwil). Konsep harta lahir dan beroperasi di bidang menghimpun dana kemudian menyalurkan kembali untuk infaq, sedekah dan zakat secara produktif. Sedangkan konsep pengelolahannya beroperasi dibidang bisnis produktif untuk memperoleh keuntungan di sektor masyarakat mikro.⁴ BMT adalah lembaga keuangan syariah yang di operasikan berdasarkan prinsip bagi hasil yang mengembangkan bisnis dan usaha produktif yang akan berdampak pada meningkatnya kualitas dalam kegiatan perekonomian masyarakat dengan mendorong untuk menabung dan menunjang kegiatan penyaluran dana dalam kegiatan ekonomi.

Baitul Maal wat Tamwil merupakan lembaga keuangan syariah non bank mengalami perkembangan cukup pesat dan mengalami persaingan yang sangat ketat dalam memberikan pelayanan yang baik kepada nasabahnya. Selain itu, Baitul Maal wat Tamwil menyediakan produk-produk inovatif yang memudahkan nasabah dalam bertransaksi. Dalam meningkatkan pertumbuhan BMT diperlukan strategi yang tepat agar mampu mengemban perannya secara optimal. Untuk tujuan tersebut

³ Syukri Iska dan Ifelda Ningsih, *Manajemen Lembaga Keuangan Non Bank : Teori, Praktik dan Regulasi*, cet. Ke-1 (Yogyakarta: CV. Jasa Surya, 2016), 2.

⁴ Novita Dewi Masyithoh, "Analisis Normatif Undang – Undang No.1 Tahun 2013 Tentang Lembaga Keuangan Mikro Atas Status Badan Hukum Dan Pengawasan Baitul Maal Wat Tamwil" *Jurnal Economica* Vol. 5, No. 2, Oktober 2014, 17.

perlu pemahaman tentang perilaku konsumen khususnya faktor yang mempengaruhi nasabah untuk menabung.⁵

Salah satu strategi yang dilakukan Baitul Maal wat Tamwil agar nasabah termotivasi untuk menabung yaitu menawarkan produk produk yang berkualitas dan inovatif. Produk yang berkualitas memiliki karakteristik yakni produk atau jasa yang ditawarkan mampu untuk memenuhi dan memuaskan kebutuhan dari pelanggannya. Kualitas mempunyai keterikatan dengan kepuasan pelanggan yang memberikan dorongan untuk menjalin hubungan yang saling menguntungkan antara nasabah dengan instansi.⁶ Kualitas produk mampu menampilkan fungsinya dengan baik, seperti mempermudah dalam transaksinya, kegunaan dan manfaat dari produk itu sendiri, dan lain-lain. Implementasi kualitas produk bertujuan untuk mempengaruhi para nasabah dalam menentukan pilihan dalam menggunakan produk-produk tertentu, sehingga akan mempermudah dalam menentukan keputusan nasabah untuk menabung.⁷

Salah satu produk yang ditawarkan di BMT NU JATIM Cabang Arosbaya adalah produk tabungan mudharabah. Produk tabungan

⁵ Asraf, "Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Menyimpan Dana Di Bank Muamalat Indonesia Cabang Pasaman Barat Dengan Religiusitas Sebagai Variabel Moderator," *Jurnal Apresiasi Ekonomi*, Vol. 2, No. 1, Januari 2014, 62.

⁶ Siti Wasiah, "Pengaruh Kualitas Produk Dan Promosi Penjualan Terhadap Keputusan Nasabah Memilih Tabungan IB Siaga Pada Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Sidoarjo", *OECONOMICUS Journal of Economics*, Vol. 2, No. 1, Desember 2017, 7.

⁷ Djunaedi, "Pengaruh CSR dan Kualitas Produk Terhadap Citra Bank dan Keputusan Menabung di BNI Syariah Kota Kediri", *Jurnal Ilmu Ekonomi & Manajemen*, Vol. 3, No. 2, September 2016, 106.

mudharabah merupakan produk tabungan yang sangat diminati oleh nasabah, hal ini dibuktikan oleh tabel dibawah ini:

Tabel 1.1

Jumlah Nasabah Produk Tabungan di BMT NU Cabang Arosbaya

No	Produk Tabungan	Jumlah 2020	Nasabah 2021
1	Simpanan Pendidikan	12	13
2	Simpanan Berjangka Wadiah Berhadiah	40	25
3	Simpanan Berjangka Mudharabah	1	0
4	Simpanan Haji dan Umrah	0	4
5	Simpanan Lebaran	42	18
6	Tabungan Mudharabah	605	744
7	Tabungan Ukhrawi	48	5

Tabel 1.1 ini menunjukkan jumlah nasabah produk tabungan mudharabah mengalami peningkatan setiap tahunnya dan banyak peminatnya dibandingkan produk tabungan yang lain, hal ini dikarenakan produk tabungan mudharabah sangat mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi penyetoran dan penarikan tabungannya sebab itulah penulis memilih produk tabungan mudharabah untuk dijadikan

subyek penelitian.⁸ Selain itu, upaya yang dilakukan BMT NU JATIM Cabang Arosbaya dalam menghadapi persaingan di dunia lembaga keuangan yang semakin kompetitif selalu mengedepankan kualitas produk dan kualitas pelayanan yang telah dilakukan secara maksimal dibuktikan dengan prestasi yang diperoleh BMT NU JATIM Cabang Arosbaya pada RAT (Rapat Anggota Tahunan) pada bulan Februari 2021 dengan penghargaan cabang baru yang berprestasi di nominasi jempunan tabungan terbaik se Jawa Timur.⁹

Salah satu variabel sering dijumpai yang berhubungan dengan kualitas produk tabungan dan keputusan nasabah yaitu kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan dan keputusan nasabah untuk menabung mempunyai hubungan yang erat, dengan pelayanan yang berkualitas nasabah akan merasa aman dan nyaman dalam menyimpan dananya di Baitul Maal wat Tamwil. Pelayanan yang baik akan menciptakan simpati dari masyarakat atau lembaga keuangan lainnya. Pelayanan yang berkualitas akan memuaskan dan melampaui harapan konsumen khususnya nasabah.¹⁰ Sebab itu dalam skripsi ini menggunakan kualitas pelayanan sebagai variabel moderasi untuk mengetahui apakah variabel kualitas pelayanan akan memperkuat atau memperlemah pengaruh

⁸ www.bmtnujatim.com, di akses pada 28 September 2021 pukul 13.30.

⁹ Irwan Fathur Rahman, *Kepala Cabang BMT NU JATIM Cabang Arosbaya*, Wawancara pada 15 Oktober 2021 pukul 11.00

¹⁰ Sandi Andika dan Mirza Syahputra, "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Minat Menabung Nasabah di Bank Syariah Mandiri KCP Dumai Sukajadi", *JESYA: Jurnal Ekonomi dan Ekonomi Syariah*, Vol. 4, No. 2, Juni 2021, 1251.

kualitas produk tabungan mudharabah terhadap keputusan nasabah menabung.

Fasilitas layanan yang diberikan BMT NU JATIM Cabang Arosbaya untuk kemudahan, kenyamanan, dan keamanan bagi nasabah berupa pelayanan yang sopan, santun, sigap, tanggap, ramah, dan profesional serta pelayanan yang cepat dan tepat. Pelayanan yang baik merupakan hal yang penting dalam Islam sebagaimana Firman Allah SWT dalam Surat Al-Imron ayat 159 yang berbunyi:

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ, وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَا نَفَضُوا مِنْ حَوْلِكَ

Artinya: “maka disebabkan rahmat dari Allah SWT kamu berbuat lemah lembut terhadap mereka”. (QS. Al-Imran: 159)

Peneliti memilih BMT NU Jawa Timur Cabang Arosbaya sebagai tempat penelitian karena merupakan lembaga keuangan syariah yang memberikan manfaat kepada masyarakat khususnya masyarakat Arosbaya. Dalam bersaing dengan lembaga keuangan lain BMT NU Jawa Timur Cabang Arosbaya memiliki strategi yaitu dengan mengedepankan kualitas pelayanan dan kualitas produk, dan upaya tersebut telah dilakukan secara maksimal dan mendapatkan respon positif dari nasabah. Dibuktikan dengan meningkatnya jumlah nasabah yang menggunakan produk tabungan mudharabah.

Penelitian yang berkaitan dengan pengaruh kualitas produk tabungan dan kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah

menabung telah banyak diteliti. Beberapa penelitian itu antara lain, penelitian yang dilakukan oleh Muniaty Aisyah, Umiyati dan Riyan Apriyansyah (2017) dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah dengan Religious Behavior Sebagai Variabel Moderator (Studi Kasus Pada Produk Tabungan BNI Syariah)”. Dalam penelitian ini menunjukkan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah menggunakan produk tabungan BNI syariah. Berbeda dengan penelitiannya Wahyu Hidayat (2019) yang berjudul “Pengaruh Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Memilih Tabungan Wadiah (Studi Pada BMT ASSYAFI’IYAH Cabang Pringsewu”. Dalam penelitian ini hasilnya menunjukkan kualitas pelayanan berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap keputusan memilih tabungan. Selain itu penelitian yang dilakukan Muhimatul Muzayyanah yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Tabungan Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Menabung di BPRS Buana Mitra Perwira Cabang Banjarnegara”, dalam penelitian ini variabel kualitas produk tabungan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah dalam menabung. Beda halnya penelitian yang dilakukan Heri Irawan (2018) dengan judul “Pengaruh Kualitas Produk dan Promosi Terhadap Keputusan Nasabah Menabung Tabungan Rencana Pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KCP Binjai”, Dalam penelitian yang dilakukan Heri Irawan menunjukkan variabel kualitas produk tidak berpengaruh terhadap keputusan menabung.

Berdasarkan alasan dan identifikasi masalah tersebut, masih ada ketidak konsistenan hasil dari penelitian sebelumnya, maka penelitian ini masih menarik untuk dikaji dan dijadikan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Produk Tabungan Mudharabah Terhadap Keputusan Nasabah Menabung di KSPPS BMT NU JATIM Cabang Arosbaya dengan Kualitas Pelayanan Sebagai Variabel Moderasi”**.

B. Rumusan Masalah

1. Apakah kualitas produk tabungan mudharabah berpengaruh terhadap keputusan nasabah menabung di KSPPS BMT NU JATIM Cabang Arosbaya?
2. Apakah kualitas pelayanan memoderasi pengaruh kualitas produk tabungan mudharabah terhadap keputusan nasabah menabung di KSPPS BMT NU JATIM Cabang Arosbaya?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Tujuan dari penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui apakah kualitas produk tabungan mudharabah berpengaruh terhadap keputusan nasabah menabung di KSPPS BMT NU JATIM Cabang Arosbaya.
2. Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan memoderasi pengaruh kualitas produk tabungan mudharabah terhadap keputusan nasabah menabung di KSPPS BMT NU JATIM Cabang Arosbaya.

Penelitian yang dilakukan ini diharapkan memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan mampu memberikan tambahan informasi mengenai pengaruh kualitas produk tabungan mudharabah terhadap keputusan nasabah menabung di KSPPS BMT NU JATIM Cabang Arosbaya dengan kualitas pelayanan sebagai variabel moderasi.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Peneliti secara pribadi, penelitian ini bermanfaat sebagai upaya penerapan teori kedalam kondisi nyata, serta menambah pengetahuan dan pengalaman tentang masalah yang hendak di teliti.
- b. Bagi Pembaca, secara umum diharapkan dapat dijadikan informasi untuk menambah pengetahuan dan refrensi bagi penelitiannya baik yang akan maupun yang sedang melakukan penelitian.
- c. Bagi Universitas, diharapkan bisa memberikan kontribusi berupa referensi ilmiah yang terpercaya serta dapat di pertanggungjawabkan.
- d. Bagi Lembaga Keuangan Non Bank khususnya BMT NU JATIM Cabang Arosbaya, penelitian yang dilakukan diharapkan mampu dijadikan sebagai bahan pertimbangan dan sebagai acuan bagaimana faktor lain mempengaruhi nasabah untuk menabung.

D. Sistematika Pembahasan

Dalam penelitian ini sistematika pembahasannya dibedakan menjadilima bab antara lain:

BAB I PENDAHULUAN

Di bagian pendahuluan membahas tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, dan sistematika pembahasan.

BAB II LANDASAN TEORI

Di bagian landasan teori membahas tentang beberapa teori yang berkaitan dengan tema penelitian penulis, seperti kualitas produk tabungan mudharabah, kualitas pelayanan serta keputusan nasabah untuk menabung di Baitul Maal wat Tamwil. Bab ini juga berisi kajian pustaka dan hipotesis penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Di bagian metode penelitian membahas mengenai metode yang hendak diterapkan untuk mengolah data penelitian, seperti jenis penelitian, waktu dan lokasi penelitian, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, serta teknik analisis data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Di bagian bab hasil dan pembahasan membahas mengenai gambaran secara rinci objek penelitian dan hasil penelitian yang meliputi statistik deskriptif dan pengujian hipotesis penelitian.

BAB V PENUTUP

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