

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perbankan syariah berkembang pesat dan bersaing satu sama lainnya dalam merebut perhatian pasar terutama sejak ditetapkannya dasar-dasar hukum operasional tentang perbankan melalui Undang-undang No 7 1992, yang kemudian dirubah dalam Undang-undang No 10 tahun 1998. Undang-Undang ini merupakan bentuk penegasan dari Bank Indonesia sebagai otoritas moneter untuk menjamin kelegalan Bank Syariah dan memberikan ruang gerak yang lebih luas bagi bank syariah¹.

Tingginya jumlah penduduk yang beragama Islam di Indonesia merupakan peluang yang sangat besar bagi Bank syariah dalam menarik nasabah. Lembaga keuangan syariah sebagai Bank pada awal berdirinya mempunyai tujuan untuk bisa bermuamalat dalam bidang ekonomi yang sesuai dengan syariah Islam. Akan tetapi seiring dengan perkembangan zaman, kualitas pelayanan merupakan kunci untuk meningkatkan jumlah nasabah. Meskipun pada mulanya lembaga keuangan ingin mewedahi dan menampung masyarakat yang tidak setuju dengan sistem bunga Bank konvensional. Perbedaan mendasar antara Bank konvensional dan Bank syariah terletak pada riba sebagai batasan dalam perbankan syariah. Selain itu, investasi dipersilahkan hanya untuk usaha-usaha yang dikategorikan halal. Perbankan syariah membangun sistem bagi hasil sebagai prinsip

¹ Kurniati, "Analisis Persepsi dan Preferensi Nasabah Muslim dan Nasabah Non Muslim Terhadap Keputusan Memilih Perbankan Syariah di Profinsi DIY", *Jurnal Ekonomi Syariah*, vol. II.

dasar operasionalnya, yang tidak dapat ditampung oleh sistem perbankan konvensional².

Pondok Pesantren merupakan institusi yang melekat dan menjadi bagian yang tidak terpisahkan dalam sistem sosial masyarakat muslim Indonesia. Peran sosial yang dimainkan oleh Pesantren terus bertahan dan masih banyak memberikan warna dalam kehidupan masyarakat Muslim. Sumber daya yang dimiliki Pesantren merupakan modal sosial yang sangat kuat untuk mengemban perannya sebagai lembaga yang bertugas dan bertanggung jawab untuk membentuk masyarakat madani yang diidealkan oleh Islam. Semakin meluasnya praktik ekonomi syariah ditengah-tengah masyarakat Muslim Indonesia merupakan bagian dari proses rekayasa sosial untuk mengembalikan kejayaan peradaban Islam. Melalui seperangkat sumber daya yang dimilikinya, maka Pesantren pada dasarnya mempunyai potensi yang sangat besar dalam mengembangkan ekonomi syariah³.

Yang mana seiring dengan perkembangan dunia yang serba modern dan teknologi yang canggih banyak kalangan Pondok Pesantren sudah mulai menerapkan sistem transaksi dengan menggunakan perantara bank sebagai media penyimpanan dan penyaluran dana dari santrinya. Kelebihan perbankan syariah terletak di Pondok Pesantren bertujuan sebagai media keamanan keuangan serta kemudahan untuk walisantri

² Budi Setiawan., *et. Al*, "The Existence of Islamic Banking in Indonesia from Non Muslims Perceptions", *ASEAN Marketing Journal*, vol. VII : 2, 81-96.

³ Marlina, "Potensi Pesantren dalam Pengembangan Ekonomi Syariah", *Jurnal Hukum Islam (Jhi)*, Vol. XII : 1, 117.

dalam mentransfer uang kirimannya. Namun kenyataannya banyak santri yang masih menggunakan bank konvensional. Seharusnya jika berlatar belakang Pondok Pesantren yang islami acuannya yaitu perbankan syariah karena sesuai dengan prinsip-prinsip Islam. Tentunya pihak Pesantren juga perlu melihat keberhasilan lembaga keuangan syariah tersebut melihat kemampuan bank dalam memberikan pelayanan yang berkualitas. Kualitas pelayanan tercermin dari kepuasan nasabah untuk melakukan penggunaan ulang jasa perbankan⁴.

Persepsi merupakan suatu proses dimana individu mengorganisasikan dan menginterpretasikan kesan sensoris mereka untuk memberi arti pada lingkungan mereka⁵. Adapun santri merupakan kelompok orang atau manusia yang belajar agama Islam dan mendalaminya di sebuah Pesantren yang menjadi tempat belajar bagi santri⁶. Jadi yang dimaksud persepsi santri adalah suatu proses dimana suatu kelompok orang atau manusia menginterpretasikan kesan sensoris mereka untuk disimpulkan menjadi sebuah pendapat atau pandangan sehingga memunculkan persepsi.

Maka, dari proses persepsi tersebut santri yang akan menabung tentu memilih Bank yang dapat memberikan keuntungan dan kemudahan. Setiap santri akan memperhatikan dan mempertimbangkan faktor-faktor tertentu untuk memutuskan menabung. Selain itu, santri memperhatikan

⁴Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan Publik*, (Yogyakarta: Gava Medi, 2017), 137.

⁵ Stephen P. Robbins, *Prinsip-Prinsip Perilaku Organisasi*, ed. 5, (Jakarta: Erlangga, 2018), 46

⁶Nurcholis Madjid, *Bilik-Bilik Pesantren*, (Jakarta: Paramadina, 2019), 19-20.

kualitas pelayanan serta produk yang ditawarkan sehingga nasabah termotivasi untuk menggunakan bank syariah tersebut.

Kemampuan karyawan untuk membantu santri menyediakan jasa dengan cepat sesuai dengan yang diinginkan oleh santri, jaminan dapat dilihat dari pengetahuan dan kemampuan karyawan untuk melayani dengan rasa percaya diri, bukti fisik dapat dilihat dari fasilitas yang kasat mata yang dapat dinikmati langsung oleh santri, komunikasi yaitu karyawan harus memberikan perhatian secara individu kepada santri dan mengerti kebutuhan santri, sedangkan keandalan dapat dilihat dari kemampuan untuk memberikan jasa secara tepat, cepat dan akurat. Pelayanan tersebut setidaknya mencakup lima kriteria kualitas pelayanan inti yang sering disebut sebagai RATER, yaitu *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *tangibles* (wujud), *emphaty* (perhatian), *reliability* (keandalan).⁷

Tuntutan kualitas kinerja pelayanan yang terbaik dan profesional dalam melayani nasabah menjadi ukuran penilaian nasabah dalam memutuskan menempatkan dananya di lembaga keuangan Syariah. Agar dapat bersaing, bertahan hidup, dan berkembang, maka perusahaan perbankan dituntut untuk mampu memberikan pelayanan berkualitas yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan. Kualitas kinerja pelayanan nasabah menggambarkan keadaan kinerja

⁷ Suprpto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, (Jakarta: Rineka Cipta 2017), 45-46.

lembaga keuangan syariah dan keseriusannya dalam memberikan pelayanan kepada nasabah.

BMT Tanjung merupakan salah satu lembaga keuangan syariah yang berdiri ditengah-tengah Pondok Pesantren Nurul Jadid, berdirinya BMT Tanjung di lingkungan Pesantren memiliki peran yang cukup vital sebab sebagian besar aktivitas ekonomi Pesantren baik yang dilakukan oleh dosen, santri, ataupun masyarakat disekitarnya yang berupa transaksi keuangan sedikit banyak dilakukan di BMT Tanjung.

Namun, pendapat atau pandangan santri terhadap pelayanan BMT Tanjung mengenai kurangnya kedisiplinan (jam buka) yang diterapkan karyawan BMT Tanjung terhadap kualitas kinerja pelayanan.

Dari permasalahan tersebut, Maka penelitian kali ini difokuskan persepsi santri Zaid bin Tsabit dalam pelayanan perbankan syariah terhadap minat menabung sudah seharusnya memberikan pelayanan terbaik. Kualitas pelayanan sangat mempengaruhi persepsi santri. Oleh karena itu, kualitas pelayanan merupakan hal penting yang perlu diperhatikan. Sehingga, menarik untuk dikaji persepsi santriwati dalam pelayanan suatu lembaga keuangan. Maka dalam kesempatan ini penulis mencoba menuangkannya dalam karya ilmiah dengan judul **”Persepsi Santri Zaid Bin Tsabit Pondok Pesantren Nurul Jadid Dalam Pelayanan Lembaga Keuangan Syariah Terhadap Minat Menabung Santri (Studi Kasus BMT Tanjung)”**.

B. Identifikasi Masalah

1. Adanya kesalahan persepsi Santri Zaid bin Tsabit dalam minat menabung.
2. Kurangnya minat menabung bagi santri Zaid bin Tsabit.
3. Minimnya pengetahuan santri Zaid bin Tsabit Terhadap Manfaat Menabung.
4. Pengaruh persepsi Santri Zaid Bin Tsabit Terhadap minat menabung di BMT Tanjung.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan dari beberapa latar belakang di atas, penulis menyusun rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana persepsi Santri Zaid bin Tsabit Pondok Pesantren Nurul Jadid dalam pelayanan Perbankan Syariah terhadap minat menabung santri di BMT Tanjung?
2. Apa saja faktor-faktor Penghambat dan pendukung minat menabung santri Zaid bin tsabit di BMT Tanjung?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan dari beberapa rumusan masalah di atas, penulis menyusun tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Ingin mengetahui persepsi Santri Zaid bin Tsabit Pondok Pesantren Nurul Jadid dalam pelayanan Lembaga Keuangan Syariah terhadap minat menabung santri di BMT Tanjung.
2. Supaya mengetahui faktor-faktor Penghambat dan pendukung terhadap minat menabung santri di BMT Tanjung.

E. Manfaat Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan harapan dapat memberikan nilai guna atau manfaat, yang dalam hal ini peneliti katagorikan menjadi dua elemen besar yakni:

1. Secara teoritis
 - a. Bagi pengembangan teori, supaya dapat dijadikan sebagai bahan untuk mengembangkan keilmuan khususnya dalam meningkatkan jumlah nasabah.
 - b. Bagi lembaga almamater, untuk menambah hazanah perpustakaan sehingga dapat dijadikan referensi dan perbandingan bagi mahasiswa dalam penelitian selanjutnya.
2. Secara praktis
 - a. Bagi peneliti, sebagai bahan untuk memperluas keilmuan yang diterima di bangku kuliah serta menambah pengalaman pribadi dalam perjalanan pengabdian peneliti di Pondok Pesantren Nurul Jadid Paiton Probolinggo.
 - b. Bagi objek penelitian, sebagai salah satu barometer keefektifan penerapan *Persepsi Santri Zaid bin Tsabit Pondok Pesantren Nurul*

*Jadid dalam pelayanan Lembaga Keuangan Syariah Terhadap
Minat Menabung Santri (Studi Kasus BMT Tanjung)..*

F. Definisi Konsep

1. Persepsi santri merupakan proses bagaimana santri mengorganisasikan dan menginterpretasikan suatu pelayanan yang dikerjakan atau ditawarkan oleh pihak karyawan yang tidak menyebabkan perpindahan apapun⁸.
2. Minat menabung merupakan kecenderungan seseorang dalam menentukan pilihan dari suatu aktivitas. Motivasi kondisi-kondisi individual dapat merubah minat seseorang. Sehingga minat dapat dikatakan mempunyai sifat yang tidak stabil⁹.

Jadi, dengan adanya proses tersebut maka akan menimbulkan suatu persepsi dari seseorang sehingga dari proses tersebut dapat menjadikan seseorang termotivasi dalam melakukan apa yang diinginkan. Seperti kaitannya dengan persepsi santri dalam pelayanan suatu bank, menyangkut bagaimana cara pelayanan yang diberikan oleh karyawan bank tersebut apakah sesuai dengan yang diinginkan santriwati dilihat dari keseriusannya dalam melayani nasabah dan calon nasabah.

G. Penelitian Terdahulu

1. Muh Riski Adi Hirmawan dalam skripsinya yang berjudul "*Faktor-faktor yang Mempengaruhi Minat Masyarakat Menabung Di Bank*

⁸ Nugroho J. Setiadi, *Perilaku Konsumen: Perspektif Kontemporer pada Motif, Tujuan dan Keinginan Konsumen*, (Jakarta: Kencana, 2017), cet. 4, 87.

⁹*Ibid.*, 4.

Syariah (Studi Kasus di Bank Jateng Syariah Cabang Surakarta)''.

Dalam skripsinya penulis membahas tentang penelitian ini bertujuan untuk memperoleh bukti empiris dan mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah menabung di Bank Syariah.

Penelitian ini di laksanakan di Bank Jateng Syariah Cabang surakarta dengan sampel yaitu nasabah yang memiliki tabungan deposito. Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 103 responden yang ada di Bank Jateng Syariah Cabang Surakarta. Pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan Metode Purposive Sampling.

Dari hasil analisis dapat disimpulkan bahwa dari hasil asumsi klasik tidak terjadi masalah dalam uji multi kolinearitas, uji heteroskedastisitas, dan uji normalitas data berdistribusi normal. Berdasarkan hasil penelitian analisis data yang diketahui bahwa lokasi, keyakinan/religiusitas, pelayanan, kualitas produk, dan bagi hasil berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah bertransaksi di bank Jateng Syariah Cabang Surakarta.

Dalam penulisan skripsi ini penulis sama membahas tentang faktor-faktor yang mempengaruhi minat untuk menabung di Bank Syariah namun perbedaanya adalah penulis skripsi ini meneliti di Bank Jateng Syariah Cabang Surakarta menggunakan pendekatan

Kuantitatif, sedangkan yang akan penulis teliti di BMT Tanjung dengan menggunakan pendekatan kualitatif¹⁰.

2. Vita Widyan Priaji dalam skripsinya yang berjudul “*Faktor-faktor yang Mempengaruhi Intensi Menabung Di Bank Syariah*”.

Dalam skripsinya penulis membahas tentang faktor-faktor yang mempengaruhi intensi menabung di Bank Syariah, Bank Syariah mengalami pertumbuhan yang cukup signifikan di Indonesia. Namun, meskipun tingkat pertumbuhan rata-rata termasuk baik, tidak dengan jumlah nasabahnya dimana dari tahun ke tahun justru menunjukkan kecenderungan penurunan jumlah nasabah yang bergabung dengan Bank Syariah. Intensi menabung merupakan prediktor yang baik untuk memprediksi kemunculan perilaku dimasa yang akan datang. Kemunculan intensi menabung ini diduga banyak dipengaruhi oleh berbagai faktor, baik faktor psikologis maupun demografis. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor psikologi apa saja yang paling besar dan signifikan mempengaruhi intensi menabung di Bank Syariah. Peneliti menguji beberapa variabel yang diduga mempengaruhi intensi menabung di Bank Syariah yaitu sikap, *norma subyektif*, *perceived behavior control*, religiusitas, pendapatan, pendidikan, dan usia. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan melibatkan 200 responden penduduk Tangerang Selatan.

¹⁰ Muh Riski Adi Hirmawan, *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Minat Masyarakat Menabung di Bank Jateng Syariah Cabang Surakarta*, (Skripsi, 2017).

Adapun perbedaan dari penulisan skripsi ini adalah penulis membahas tentang minat untuk menabung Santri Zaid bin Tsabit Pondok Pesantren Nurul Jadid di BMT Tanjung dengan menggunakan pendekatan kualitatif akan tetapi dalam penelitian terdahulu ini penulis membahas tentang faktor-faktor yang mempengaruhi intensi menabung di Bank Syariah menggunakan beberapa variabel yang di duga mempengaruhi intensi menabung dengan menggunakan pendekatan kuantitatif¹¹.

3. Penelitian Agung Notowiguno dengan judul “Motivasi yang mempengaruhi minat nasabah untuk menabung di Bank Muamalat Indonesia (studi pada Bank Muamalat pusat di Jakarta)”.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor motivasi eksternal dan internal yang dipertimbangkan serta mempengaruhi minat nasabah untuk menabung di Bank Muamalat Indonesia, melalui analisa faktor dengan metode principal komponen analisis serta metode regresi linier berganda dengan menggunakan variabel pengaruh motivasi eksternal dan internal pada minat sehingga dapat menjadi masukan bagi Bank Muamalat Indonesia dalam mengambil kebijakannya. Hipotesa yang diajukan yaitu faktor motivasi internal yaitu: faktor motif daya tarik produk dan motif lingkungan serta faktor motivasi internal yaitu faktor motif deologis, motif kebutuhan dan motif penghargaan memiliki pengaruh bagi minat nasabah untuk

¹¹ Vita Widyan Priaji, “Faktor-faktor yang Mempengaruhi Intensi Menabung di Bank Syariah”, *Jurnal Provita*, Vol 10: I, (April, 2017).

menabung di Bank Muamalat Indonesia. Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah metode simple random sampling dan purposive sampling.

Persamaan dalam penelitian ini terletak pada faktor-faktor minat nasabah untuk menabung. Perbedaannya adalah penelitian Agung Notowiguno hanya menyoroti pada faktor motivasi saja yang termasuk aspek psikologis. Sedangkan penelitian ini menyoroti pada faktor pelayanan terhadap minat menabung¹².

4. Ananggadipa Abhimantra, Andisa Rahmi Maulina, Eka Agustianingsih dalam jurnalnya yang berjudul “*Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Nasabah (Mahasiswa) dalam Memilih Menabung pada Bank Syariah*”.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa faktor reguisitas, produk, reputasi dan pelayanan memiliki pengaruh positif terhadap keputusan menabung di Bank Syariah. Persamaan dalam penelitian ini adalah sama-sama membahas tentang faktor-faktor yang mempengaruhi minat menabung di Bank Syariah, namun Perbedaannya terletak pada metode penelitian yang digunakan oleh peneliti terdahulu yaitu dengan menggunakan metode kuantitatif

¹² Agung Notowiguno, *Motivasi yang Mempengaruhi Minat Nasabah untuk Menabung di Bank Muamalat Indonesia*, (Skripsi, 2017).

sedangkan metode yang peneliti gunakan dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif¹³.

5. Fajriyatul Komariyah dalam skripsinya yang berjudul “*Analisis terhadap minat masyarakat desa untuk menabung di Bank Syariah Mandiri Jember (studi kasus terhadap masyarakat desa Kalisat)*”.

Hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi minat masyarakat di desa Kalisat untuk menabung di Bank Syariah Mandiri ada 4 faktor yaitu faktor pelayanan, faktor syar’i/agamis faktor promosi dan faktor fasilitas. Sedangkan perbedaan dalam penelitian ini yaitu terletak pada tempat penelitian dan faktor lokasi, bagi hasil yang dapat mempengaruhi minat menabung Santri Zaid bin Tsabit Pondok Pesantren Nurul Jadid di BMT Tanjung. Persamaannya terletak pada metode yang di gunakan yaitu sama-sama menggunakan metode kualitatif¹⁴.

¹³ Anangadipa Abhimantra, “Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Nasabah (Mahasiswa) dalam Memilih Menabung pada Bank Syariah” et.al., *Jurnal PESAT*, Vol 5, (Bandung, 2018).

¹⁴ Fajriyatul Komariyah, *Analisis Terhadap Minat Masyarakat Desa untuk Menabung di Bank Syariah Mandiri Jember Desa Kalisat*, (Skripsi Institut Agama Islam Nurul Jadid, 2017).