

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pada era globalisasi Bank tidak dapat mengesampingkan perluasan aktivitas kehidupan manusia di bumi kita di era globalisasi saat ini, hal itu harus disadari. Hal ini menunjukkan bahwa bank atau lembaga keuangan sangat membantu dalam mempercepat berbagai kegiatan ekonomi, dan masyarakat umum memandang bank dan lembaga keuangan sebagai solusi alternatif (Silvanita, 2021). Lembaga keuangan adalah salah satu perusahaan yang kegiatannya terutama mengumpulkan uang dari publik dan menyalurkannya kepada masyarakat umum untuk mendukung investasi dalam bisnis. Sedangkan lembaga keuangan syariah adalah bisnis yang menyediakan layanan keuangan sesuai berdasarkan dengan hukum syariah (Mardani, 2017).

Karena minimnya edukasi dan sosialisasi masyarakat mengenai operasional lembaga keuangan syariah, perkembangan ekonomi masyarakat saat ini ditandai dengan tingkat pertumbuhan lembaga keuangan yang semakin maju, sehingga memudahkan masyarakat untuk memilih lembaga keuangan syariah dan konvensional secara seimbang. Minimnya minat masyarakat untuk menabung di lembaga keuangan syariah dapat diakibatkan oleh maraknya lembaga konvensional (Bismihayati, 2020).

Dalam beberapa tahun terakhir, Bank Syariah berkembang pesat sebagai bank yang menggunakan prinsip syariah pada awal kegiatan operasionalnya di Indonesia. Hal ini dapat ditandai dengan menjamurnya bank syariah dan maraknya lembaga keuangan non bank seperti Asuransi Syariah, BPRS, Baitul Maal wa Tamwil, Pegadaian Syariah, Reksa Dana Syariah, Pasar Modal Syariah, serta Infaq, Sadaqah, Lembaga Zakat, dan Wakaf (Suryani dan Kurniawan, 2023).

Bank berfungsi sebagai lembaga keuangan yang memfasilitasi perdagangan komoditas dan jasa serta menyalurkan simpanan untuk investasi. Mengingat persaingan yang ketat, lembaga keuangan harus menerapkan strategi secara efektif jika mereka ingin mendorong klien untuk menabung (Al haqqi dan Khalid, 2022).

Bisnis yang dapat memberikan barang dan jasa berkualitas tinggi mampu bersaing di pasar. Sehingga bisnis harus meningkatkan, terutama dalam hal kualitas layanan. Tujuannya agar masyarakat merespon positif semua produk yang ditawarkan (Oetama dan Sari, 2017).

Organisasi akan memberikan kepuasan klien dengan kualitas unggul. Ketika seorang konsumen merasa puas dengan barang dan jasa yang diperolehnya, maka mereka akan mengevaluasi fasilitas dan jasa yang ditawarkan. Pelanggan akan kembali ke bisnis yang sama jika mereka benar-benar puas (Wandira, 2018).

Menurut Buchari (2001) menegaskan bahwa fasilitas adalah produsen barang berwujud untuk kenyamanan Anggota mereka untuk memenuhi kebutuhan fasilitas tersebut.

Menurut Kotler (2009) fasilitas adalah segala sesuatu yang sengaja disediakan oleh penyedia layanan untuk dinikmati dan digunakan oleh pelanggan dengan tujuan untuk memaksimalkan kepuasan.

Untuk menyeimbangkan harapan Anggota, Tjiptono (2007) mengklaim bahwa kualitas layanan memerlukan upaya untuk memuaskan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya. Layanan yang disediakan oleh bank membedakannya dari yang lain dari sektor jasa, terutama perbankan. Tidak diragukan lagi bahwa fitur layanan yang ditawarkan oleh berbagai bank berbeda.

Menurut Dwi (2019) pengambilan keputusan melibatkan pendekatan pemecahan masalah, mencari informasi tentang berbagai penilaian opsi, membuat keputusan pembelian dan perilaku setelah membeli yang telah dilalui oleh konsumen.

Sama halnya dengan fasilitas pelayanan dan kualitas pelayanan di KSPPS Tamzis Bina Utama Kabupaten Wonosobo harus memiliki kualitas khusus dalam segi fasilitas dan pelayanannya. Hal tersebut merupakan salah satu faktor yang menjadi tolak ukur KSPPS Tamzis Bina Utama Kabupaten Wonosobo untuk memberikan tingkat kepuasan yang terbaik.

Sama halnya dengan fasilitas pelayanan, kualitas pelayanan di KSPPS Tamzis Bina Utama Kabupaten Wonosobo harus berkualitas. Hal

tersebut merupakan salah satu unsur yang digunakan KSPPS Tamzis Bina Utama Kabupaten Wonosobo sebagai tolak ukur untuk memberikan tingkat kepuasan tertinggi.

KSPPS Tamzis Bina Utama Kabupaten Wonosobo merupakan badan usaha yang menawarkan jasa keuangan yang sesuai dengan hukum syariah. Dengan tingkat persaingan yang semakin tinggi, maka diperlukan mutu pelayanan dan sistem fasilitas yang sesuai dengan kebijakan bank untuk menarik basis Anggota yang besar dan memenuhi target atau tujuan bank. Hal ini dapat menarik Anggota dengan mengikuti rencana yang melibatkan peningkatan fasilitas layanan dan kualitas layanan.

Dengan menerapkan rencana yang melibatkan peningkatan fasilitas dan kualitas pelayanan. Anggota yang memilih menabung di KSPPS Tamzis Bina Utama Kabupaten Wonosobo akan terpicat dengan kemampuan strategi meningkatkan fasilitas dan kualitas pelayanan, sehingga perusahaan dapat bersaing, bertahan dan mendapatkan simpati dari masyarakat.

Perbedaan antara penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah dari gabungan lokasi dan variabel. *Research gap* yang melatarbelakangi penelitian ini ialah penelitian yang berjudul “Pengaruh Dimensi Kualitas Layanan terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah” (Muchlis 2012) membuktikan bahwa hasil analisis koefisien regresi antara dimensi kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan Nasabah terhadap

kualitas layanan. Dimana pengaruh perubahan naik/turunnya variabel kualitas layanan terhadap kepuasan Nasabah signifikan.

Sedangkan Penelitian lain yang berjudul “Pengaruh Fasilitas, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Minat Mereferensikan” (Apriani, 2011) penelitian yang dilakukanya menunjukkan bahwa variabel fasilitas mempunyai pengaruh positif dan berpengaruh terbesar terhadap minat mereferensikan, variabel kepuasan Nasabah mempunyai pengaruh positif terhadap minat mereferensikan. Adapun variabel kualitas pelayanan mempunyai pengaruh positif yang paling kecil terhadap minat mereferensikan.

Ada juga yang meneliti tentang “Pengaruh Fasilitas, Lokasi, dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah” (Chatrin, 2015) membuktikan bahwa fasilitas, lokasi, dan pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan Nasabah.

Sedangkan variabel yang dipilih dalam penelitian ini menggabungkan Fasilitas dan Kualitas Pelayanan. Lokasi yang dipilih oleh peneliti adalah KSPPS Tamzis Bina Utama Cabang Wonosobo. Karena KSPPS Tamzis Bina Utama termasuk KSPPS yang perkembanganya cukup baik dan sudah memiliki beberapa cabang di berbagai daerah. Dan citra KSPPS Tamzis Bina Utama sudah cukup bagus di masyarakat sekitar. Pada tahun 2024 penulis ingin mengetahui bagaimana perkembangan fasilitas dan kualitas pelayanan pada KSPPS Tamzis Bina Utama Kabupaten Wonosobo.

Oleh karena itu, penulis memilih KSPPS Tamzis Bina Utama Kabupaten Wonosobo sebagai tempat penelitian dengan harapan mampu memberikan manfaat bagi kemajuan KSPPS Tamzis Bina Utama Kabupaten Wonosobo.

Hal ini dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan berperan besar dalam menentukan kepuasan Anggota terhadap segala produk yang ditawarkan oleh KSPPS Tamzis Bina Utama. Berdasarkan pemaparan tersebut menjadikan bahasan ini menjadi menarik untuk diteliti terlebih lagi hubungannya dengan fasilitas dan kualitas pelayanan yang akan mempengaruhi keputusan Anggota untuk menabung.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis tertarik dalam memilih judul **“PENGARUH FASILITAS DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN ANGGOTA UNTUK MENABUNG DI KSPPS TAMZIS BINA UTAMA KABUPATEN WONOSOBO”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka pokok masalah yang akan dianalisa dijelaskan yaitu:

1. Apakah fasilitas berpengaruh secara parsial terhadap keputusan Anggota untuk menabung di KSPPS Tamzis Bina Utama Kabupaten Wonosobo?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap keputusan Anggota untuk menabung di KSPPS Tamzis Bina Utama Kabupaten Wonosobo?

3. Apakah fasilitas dan kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap keputusan Anggota untuk menabung di KSPPS Tamzis Bina Utama Kabupaten Wonosobo?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang dirumuskan diatas, penelitian ini bertujuan:

1. Untuk mengetahui apakah fasilitas berpengaruh secara parsial terhadap keputusan Anggota untuk menabung di KSPPS Tamzis Bina Utama Kabupaten Wonosobo.
2. Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap keputusan Anggota untuk menabung di KSPPS Tamzis Bina Utama Kabupaten Wonosobo.
3. Untuk mengetahui apakah fasilitas dan kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap keputusan Anggota untuk menabung di KSPPS Tamzis Bina Utama Kabupaten Wonosobo.

D. Manfaat Penelitian

Beberapa manfaat yang dapat diperoleh dalam penelitian ini ialah sebagai berikut:

1. Bagi KSPPS Tamzis Bina Utama

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan pengambilan keputusan bagi KSPPS Tamzis Bina Utama dalam memberikan fasilitas dan kualitas pelayanan kepada Anggota.

2. Bagi Akademik

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan dibidang ekonomi khususnya di bidang perbankan syariah.

3. Bagi Peneliti yang akan datang

Penelitian ini diharapkan sebagai acuan untuk penelitian lanjutan dan sumber informasi maupun referensi bagi pihak lain yang ingin melakukan penelitian dengan permasalahan yang sama.

E. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan skripsi ini terdiri dari 5 (lima) bab dengan beberapa sub bab, secara garis besar uraiannya sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi kerangka teori, tinjauan pustaka, kerangka pemikiran dan hipotesis penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini berisi mengenai jenis penelitian, lokasi dan waktu penelitian, populasi dan sampel, variabel penelitian, Teknik dan instrument pengumpulan data, validitas dan reliabilitas, serta alat analisis data.

BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi mengenai analisis data serta deskripsi dari hasil penelitian.

BAB V SARAN DAN KESIMPULAN

Bab ini berisi kesimpulan dari seluruh hasil penelitian serta saran-saran dari penelitian.