

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

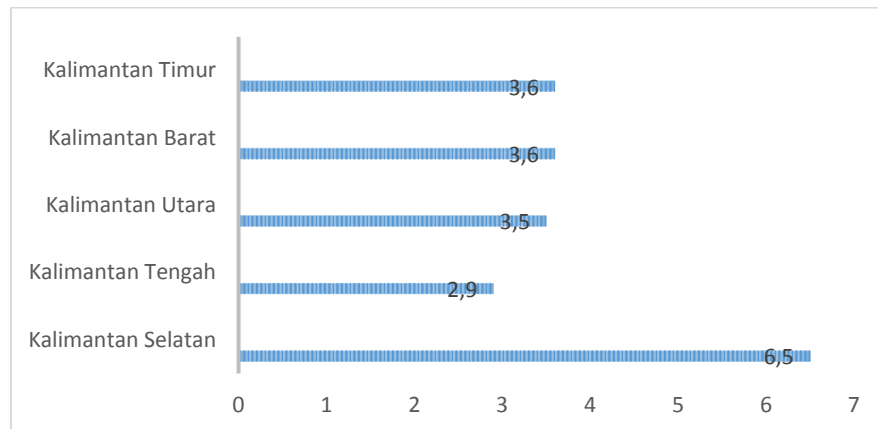
Era Globalisasi seperti saat ini, lembaga keuangan merupakan suatu bisnis kepercayaan di mana pihak lembaga keuangan harus mampu menjaga kepercayaan dan memberikan jasa pada nasabahnya untuk keberlangsungan usaha di bidang keuangan. Hal ini karena semakin banyaknya lembaga keuangan, baik lembaga keuangan syariah maupun konvensional dalam meningkatkan nasabahnya agar tetap berkembang. Dalam lembaga keuangan syariah juga terdapat lembaga keuangan syariah bank dan lembaga keuangan syariah bukan bank. Salah satu lembaga keuangan syariah bukan bank yaitu *Baitul Maal wat Tamwil* (BMT), BMT memiliki pangsa pasar tersendiri yaitu masyarakat kecil atau mikro yang tidak dapat terjangkau layanan perbankan (Huda dkk, 2010: 29).

Keberhasilan dari pemberian kualitas pelayanan ditunjukkan oleh para nasabah dengan rasa puas dari para nasabah. Semakin tinggi tingkat kepuasan nasabah berarti semakin baik pengelolaan pelayanan yang diberikan oleh BMT UGT Sidogiri KCP Lamandau, salah satu cara untuk menciptakan kepercayaan dan kepuasan nasabah yaitu melalui peningkatan kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor yang penting dan yang menjadi faktor utama untuk meningkatkan keunggulan daya saing di dunia lembaga keuangan saat

ini. Kualitas layanan yang saat ini sering digunakan oleh perusahaan adalah kualitas layanan dengan model SERVQUAL (*Service Quality*). Model tersebut terdiri dari lima dimensi yaitu meliputi bukti fisik (*tangible*). Keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*emphaty*). Ada beberapa faktor yang mempengaruhi nasabah dalam proses mempertimbangkan, memilih hingga menggunakan jasa perbankan syariah (Rambat Lupiyoadi, 2009: 82).

Menurut Lusardi dan Mirchel (2014: 35) Peningkatan minat terhadap penggunaan produk lembaga keuangan selain berasal dari kualitas pelayanan, peningkatan minat juga bisa berasal dari literasi keuangan yang dimiliki oleh konsumen maupun nasabah. Literasi keuangan dapat diartikan sebagai pengetahuan keuangan dengan tujuan untuk mencapai kesejahteraan Berdasarkan hasil Survey Nasional Literasi dan Inklusi Keuangan yang dilakukan oleh OJK pada tahun 2016 tercatat indeks literasi keuangan meningkat menjadi 29,7% dari angka 21,8% pada tahun 2013. Hasil Survey Nasional Literasi dan inklusi Keuangan oleh OJK pada tahun 2016 menunjukkan bahwa literasi keuangan syariah masyarakat Indonesia berada pada posisi 8,1%. Angka ini jauh lebih rendah dari indeks literasi keuangan konvensional yang berada pada angka 29,5% (SNLKI, 2016).

Tabel 1.1
Indeks Literasi Keuangan Syariah



Sumber: Otoritas Jasa Keuangan, 2016.

Berdasarkan tabel 1.1 di atas berisi tentang distribusi presentase indeks literasi keuangan syariah di Kalimantan. Indeks literasi keuangan syariah Provinsi Kalimantan Selatan adalah yang paling tinggi dengan presentase sebesar 6,5% sedangkan indeks literasi keuangan syariah yang paling rendah adalah Provinsi Kalimantan Tengah yaitu sebesar 2,9%. Tingkat literasi keuangan yang tinggi juga diharapkan dimiliki oleh nasabah BMT UGT Sidogiri KCP Lamandau. Setiap individu harus dapat mengelola keuangan secara cermat, karena jika seseorang dapat mengelola keuangan tersebut akan menghasilkan keputusan dalam penggunaan ataupun alokasi dana yang dimiliki. Agar keuangan dapat diolah dengan cermat dan efisien, maka sangat penting bagi individu untuk paham tentang literasi keuangan.

Pada perkembangan BMT, nasabah merupakan faktor terpenting yang harus di *manage* dengan baik karena maju dan berkembangnya BMT

tergantung dari nasabah yang dimiliki, dan perilaku nasabah dalam mengkonsumsi produk dan jasa BMT tersebut. Di lamandau hanya terdapat satu lembaga keuangan syariah dan tentunya BMT UGT Sidogiri ini bersaing dengan lembaga keuangan konvensional yang paling mendominasi di lamandau, sangat penting bagi BMT untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan pemahaman literasi keuangan untuk meningkatkan minat nasabah agar tidak kalah saing dengan lembaga keuangan lainnya untuk memenangkan persaingan dalam menjaga loyalitas nasabah dan meningkatkan jumlah nasabah maka BMT harus mampu menciptakan produk yang sesuai dengan keinginan masyarakat dan memberikan pelayanan guna menjaga dan meningkatkan minat nasabah. Jumlah nasabah yang menabung pada BMT UGT Sidogiri selama lima tahun terakhir adalah 1,547 nasabah sedangkan untuk nasabah pembiayaan adalah 922 nasabah. Di BMT UGT Sidogiri memiliki beberapa produk yaitu: Simpanan, produk pembiayaan, tabungan masa depan (TAMPAN), tabungan tarbiyah dan tabungan haji. (Wawancara Bapak Wahab, 31 Januari 2019, Pukul: 10.00 WIB)

Dalam menggunakan jasa maupun produk BMT tentu saja kita perlu memahami betul produk tersebut. Oleh karena itu peneliti ingin melihat apakah kualitas pelayanan literasi keuangan syariah berpengaruh terhadap minat nasabah dalam menggunakan produk BMT. Berdasarkan latar belakang diatas, peneliti akan menulis skripsi dengan mengambil judul **"PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN LITERASI**

**KEUANGAN SYARIAH TERHADAP MINAT NASABAH
MENGUNAKAN PRODUK BMT (STUDI KASUS BMT UGT
SIDOGIRI KCP LAMANDAU"**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijelaskan sebelumnya, maka peneliti merumuskan masalah-masalah yang akan diteliti pada penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan dan literasi keuangan syariah secara parsial terhadap minat nasabah dalam menggunakan produk BMT?
2. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan dan literasi keuangan syariah secara simultan terhadap minat nasabah dalam menggunakan produk BMT?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan literasi keuangan syariah secara parsial terhadap minat nasabah dalam menggunakan produk BMT.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan literasi keuangan syariah secara simultan terhadap minat nasabah dalam menggunakan produk BMT.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian dapat dikategorikan menjadi dua, yaitu:

1. Manfaat teoritis

a. Bagi Peneliti

Penelitian ini merupakan sarana untuk belajar dan memperdalam ilmu pengetahuan mengenai bagaimana pengaruh kualitas pelayanan dan literasi keuangan dalam meningkatkan minat nasabah.

b. Bagi Lembaga Pendidikan

Penelitian ini dapat menambah referensi di Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta sehingga dapat dimanfaatkan oleh mahasiswa sebagai data dan informasi untuk kegiatan belajar. Selain itu sebagai karya akademis penelitian ini juga menjadi tolak ukur keberhasilan lembaga pendidikan dalam memberikan pendidikan kepada mahasiswa.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Peneliti Lain

Sebagai bahan acuan dari referensi bagi pihak lain yang ingin memperdalam dan meneliti lebih lanjut masalah yang relevan atau sama dengan penelitian ini.

b. Bagi Instansi Terkait

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan atau acuan bagi pihak-pihak yang berkepentingan dan juga bagi lembaga-lembaga yang berperan.

c. Bagi Masyarakat

Diharapkan dapat bermanfaat bagi masyarakat dalam menambah wawasan dan pemahaman terkait kualitas pelayanan dan literasi keuangan syariah terhadap minat nasabah dalam menggunakan produk lembaga keuangan syariah.

E. Sistematika Penulisan

Sistematika dalam penulisan ini dibagi menjadi beberapa bagian:

BAB 1 PENDAHULUAN

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

BAB II LANDASAN TEORI DAN TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menjadi penjelasan mengenai teori yang digunakan dalam penelitian serta penjabaran mengenai tinjauan pustaka yang digunakan penelitian terdahulu.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini berisi mengenal metode penelitian yang digunakan dalam karya ilmiah ini meliputi: jenis penelitian, populasi, sampel, teknik pengambilan sampel, jenis dan sumber data, definisi operasional dan teknik analisis data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini membahas mengenai hasil penelitian yang sesuai dengan rumusan masalah terkait pengaruh kualitas pelayanan dan literasi keuangan syariah terhadap minat nasabah dalam menggunakan produk.

BAB V PENUTUP

Bab ini membahas mengenai kesimpulan dari keseluruhan penelitian, saran untuk pihak-pihak yang terkait dan keterbatasan dalam penelitian.