

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

Perkembangan industri perbankan dan jasa keuangan syariah mengalami kemajuan yang pesat beberapa tahun terakhir. Semua itu harus diiringi dengan meningkatkan kualitas dan mutu pelayanan perbankan yang dapat menarik minat menabung nasabah.

Dunia perbankan saat ini, semakin disadari bahwa pelayanan dan kepercayaan pelanggan atau anggota merupakan suatu kesatuan yang sulit dipisahkan dan merupakan sebuah aspek vital dalam rangka bertahan dalam bisnis untuk memenangkan persaingan. Salah satu pelayanan yang diberikan kepada anggota adalah jaminan rasa aman dari kriminalitas dan aman untuk bekerjasama dengan perbankan. Persaingan dunia perbankan yang sangat ketat saat ini tidak dapat dihindari lagi, namun agar suatu bank dapat diterima oleh anggota harus mampu membuat anggota percaya dengan bank tersebut. Prilaku anggota terhadap bank sering berubah sehubungan dengan karakter yang dimiliki oleh anggota.

Kepercayaan konsumen merupakan komponen penting untuk menjaga hubungan yang berkelanjutan diantara semua pihak yang terlibat dalam bisnis. Dengan kata lain kepercayaan adalah keyakinan bahwa penyedia jasa dapat menggunakannya sebagai alat untuk menjalin hubungan jangka panjang dengan anggota dengan nasabah yang dilayani.<sup>1</sup>

Kepercayaan adalah ekspektasi yang dipegang oleh individu bahwa ucapan seseorang dapat diandalkan. Kepercayaan yang diberikan kepada konsumen akan menjadi salah satu cara perusahaan menarik minat menabung anggota. Bila perusahaan sudah terbukti kejujurannya terhadap anggota maka tidak akan adanya rasa keragu-raguan anggota terhadap perusahaan perbankan. Kepercayaan adalah keyakinan bahwa seseorang akan

---

<sup>1</sup>Panca Winahyuningsih, "Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Konsumen Pada Hotel Gripta Kudus", hlm. 5.

menemukan apa yang diinginkan pada mitra pertukaran. Tanpa kepercayaan maka transaksi tidak akan terjadi.<sup>2</sup>

Selain kepercayaan yang diberikan terhadap konsumen, jaminan rasa aman juga menjadi salah satu alasan anggota mau bekerja sama dengan suatu perusahaan.

Jaminan rasa aman adalah bebas dari ancaman bahaya, gangguan kriminalita, terlindungidari rasa takut. Rasa aman menyangkut evaluasi nasabah atau anggota terhadap berbagai risiko yang bisa dialami oleh anggota terkait dengan uang yang ditabung di bank. Banyak sekali faktor yang mempengaruhi seseorang merasa aman diantaranya faktor lingkungan dan faktor hubungan individu dengan orang lain.

Kepercayaan konsumen dan jaminan rasa aman yang diberikan terhadap para anggota ataupun calon anggota akan menjadi salah satu alasan yang bisa meningkatkan minat menabung.

Dengan kata lain minat adalah suatu kecenderungan untuk memberikan perhatian dan bertindak terhadap orang, aktivitas atau situasi yang menjadi objek dari minat tersebut dengan disertai perasaan senang.<sup>3</sup>

Sebagai seorang karyawan yang bekerja di perusahaan jasa karyawan dituntut untuk mengutamakan kepercayaan dan disusul dengan jaminan rasa aman yang diberikan kepada anggota. Tanpa adanya kepercayaan dan jaminan rasa aman maka transaksi di Bank tidak akan terjadi. Perbankan harus mampu menumbuhkan rasa kepercayaan dalam diri nasabah dan perbankan harus mampu menciptakan jaminan rasa aman yang diberikan kepada anggota. Karna siapapun anggotanya atau nasabahnya, selalu mengharapkan keuntungan dari dana yang disimpan pada bank, dan pada sisi yang lainnya, tidak mau kehilangan uang atau dananya di Bank. Oleh karena itu, jaminan rasa aman dan kepercayaan yang diberikan oleh bank haruslah menjadi salah satu daya tarik bagi nasabah dalam memilih bank yang benar-

---

<sup>2</sup>Putu Wirna Murti, "Pengaruh Kepercayaan Nasabah, Bauran Produk dan Bauran Lokasi Terhadap Transaksi Nasabah", Jurnal Manajemen Unud, Vol. 5, No.1, 2016, hlm. 734-761.

<sup>3</sup> Abdul Rohman Saleh, *Muhbib Abdul Wahab, Psikologi suatu pengantar dalam perspektif islam*, prenada media, Jakarta, 2004, hlm. 263.

benar dapat dipercaya sebagai tempat menabung dan mampu meningkatkan minat menabung nasabah atau anggota.<sup>4</sup>

Faktor-faktor yang dapat menarik minat menabung masyarakat:

1. Produk

Produk tabungan memiliki daya tarik sendiri dalam menarik calon nasabah untuk menabung diperbankan, keanekaragaman produk jenis tabungan disatu bank sebagai pendorong keputusan menabung.

2. Lokasi

Lokasi bank yang mudah ditempuh dapat menjadi alasan kenapa masyarakat menabung diperbankan.

3. Jaminan keamanan

Jaminan keamanan juga mempunyai peran penting didalam mendorong keputusan menabung di perbankan. Jaminan keamanan merupakan faktor yang harus diperhatikan oleh perbankan agar nasabah tetap menabung dengan sistem pelayanan yang terbaik dan segala fasilitas yang mendukung yang membuat nyaman para nasabah.

4. Kredibilitas

Yaitu sifat jujur dan dapat dipercaya. Mencakup nama perusahaan, reputasi perusahaan, karakter karyawan kontak, dan interaksi dengan pelanggan .

5. Kompetensi

Yaitu penguasaan ketrampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan agar dapat melayani sesuai dengan kebutuhan pelanggan.<sup>5</sup>

Penelitian yang dilakukan oleh Yohana dan Edwin menemukan bahwa kepercayaan dan jaminan rasa aman berpengaruh positif terhadap minat menabung. Kepercayaan berpengaruh positif terhadap minat menabung hal tersebut sependapat dengan penelitian Wardani bahwa tinggi rendahnya kepercayaan nasabah mempengaruhi kuat lemahnya minat menabung Bank Danamon. Semakin tinggi kepercayaan, maka minat menabung juga semakin

---

<sup>4</sup>Putu Wira Murti, *Op. Cit.*, hlm. 739-740.

<sup>5</sup> Fendy Tjiptono, *Service Manajemen Layanan Prima*, CV Andi Offset, Yogyakarta, 2008, hlm. 108-109.

kuat. Penurunan kepercayaan juga menyebabkan melemahnya minat menabung. Sementara jaminan rasa aman berpengaruh positif terhadap minat menabung hal tersebut sependapat dengan Irviani bahwa ketika nasabah merasa terdapat jaminan rasa aman yang semakin baik mempengaruhi minat menabungnya. Penurunan jaminan rasa aman menyebabkan melemahnya minat menabung.<sup>6</sup>

Begitu juga penelitian yang dilakukan oleh Ika dkk, bahwa kepercayaan berpengaruh positif terhadap minat menabung. Dengan adanya kepercayaan konsumen terhadap penyedia jasa akan meningkatkan nilai hubungan yang terjalin dengan penyedia jasa. Hal tersebut sependapat dan sejalan dengan penelitian Harmanto.<sup>7</sup>

Dari berbagai penelitian diatas, penelitian yang dilakukan Yohana dan Edwin, Ika dkk dan yang peneliti lakukan sama-sama menggunakan analisis regresi berganda dengan bantuan olah data SPSS versi 16.

Banyak sekali perusahaan perbankan didaerah Dukuhseti yang mengalami kebangkrutan akibat dari menyalah gunakan kepercayaan yang telah diberikan anggota kepada perbankan atau melakukan korupsi. Perbankan juga mengabaikan jaminan rasa aman yang seharusnya diberikan kepada anggota. Permasalahan yang terjadi berdampak buruk kepada KSPS Mubarak Abadi Dukuhseti Pati. Karena mempengaruhi tingkat kepercayaan masyarakat terhadap jasa perbankan dan menurunkan daya minat menabung anggota atau masyarakat. Dimana KSPS Mubarak Abadi Dukuhseti Pati memiliki anggota atau nasabah yang cukup banyak dan mengalami kenaikan dan penurunan yang cukup seimbang.

KSPS Mubarak Abadi Dukuhseti Pati merupakan lembaga keuangan mikro masyarakat yang berprinsip syariah, yang bertujuan untuk membantu

---

<sup>6</sup>Yohana Neysa Setyawan dkk, "Analisis Pengaruh Kepercayaan, Jaminan Rasa Aman dan Aksesibilitas terhadap Minat Menabung Nasabah Bank Danamon di Surabaya", Jurnal Manajemen Pemasaran, Vol. 2, No. 1, 2014, hlm. 1-8.

<sup>7</sup>Ika Ratna Qorikaten Rohmah dkk, "Pengaruh Tingkat Kepercayaan, Bagi Hasil, Kesesuaian Hukum Syariah, Reputasi Bank dan Perolehan Informasi terhadap Keinginan Menambah Tabungan Mudhorobah di Bank Rakyat Indoneia Syariah Cabang Jember", jurnal ilmiah, 2015, hlm. 1-9.

masyarakat dalam mengembangkan usahanya demi pemberdayaan ekonomi umat terutama ekonomi kecil dan menengah. Sejalan dengan makin bertambahnya nasabah yang menggunakan produk di KSPS Mubarak Abadi Dukuhseti Pati, maka pelayanan terhadap anggota harus ditingkatkan, karyawan juga harus berusaha untuk selalu menjaga kepercayaan yang anggota berikan, dan selalu meningkatkan jaminan rasa aman terhadap anggota.

Perbankan harus mampu mempertahankan anggota yang telah bekerjasama dengannya, dengan cara selalu menjaga kepercayaan anggota dan selalu meningkatkan jaminan rasa aman terhadap anggota..

Melihat uraian diatas, dari teori dan permasalahan yang ada maka dalam kesempatan ini peneliti akan menelaah lebih mendalam tentang **“Pengaruh Kepercayaan dan Jaminan Rasa Aman Terhadap Minat Menabung Anggota di KSPS Mubarak Abadi Dukuhseti Pati”**.

#### **B. Batasan Penelitian**

Agar pembahasan penelitian ini tidak menyimpang dari yang diharapkan, Maka penulis memfokuskan pada:

1. Masalah yang diteliti adalah pengaruh kepercayaan dan jaminan rasa aman terhadap minat menabung.
2. Obyek penelitian ini adalah anggota menabung di KSPS Mubarak Abadi.

#### **C. Rumusan Masalah**

Dari latar belakang yang sudah ada, serta judul yang tertera, maka penulis akan merumuskan masalah sebagai berikut :

1. Apakah terdapat pengaruh kepercayaan terhadap minat menabung anggota di KSPS Mubarak Abadi Dukuhseti Pati?
2. Apakah terdapat pengaruh jaminan rasa aman terhadap minat menabung anggota di KSPS Mubarak Abadi Dukuhseti Pati?
3. Apakah terdapat pengaruh kepercayaan dan jaminan rasa aman terhadap minat menabung anggota di KSPS Mubarak Abadi Dukuhseti Pati?

#### **D. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan pokok masalah yang dikemukakan diatas, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui apakah ada pengaruh yang signifikan kepercayaan terhadap minat menabung anggota di KSPS Mubarak Abadi Dukuhseti Pati.
2. Untuk mengetahui apakah ada pengaruh yang signifikan jaminan rasa aman terhadap minat menabung anggota di KSPS Mubarak Abadi Dukuhseti Pati.
3. Untuk mengetahui apakah ada pengaruh yang signifikan secara bersama-sama kepercayaan dan jaminan rasa aman terhadap minat menabung anggota di KSPS Mubarak Abadi Dukuhseti Pati.

#### **E. Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan mempunyai manfaat yang baik secara teoritis maupun praktis yaitu sebagai berikut :

##### **1. Manfaat Teoretis**

Mengembangkan khazanah ilmu pengetahuan dalam ekonomi, yaitu mengenai pengaruh kepercayaan dan jaminan rasa aman terhadap minat menabung anggota di KSPS Mubarak Abadi Dukuhseti Pati.

##### **2. Manfaat Praktis**

Penelitian ini dapat berguna bagi pihak KSPS Mubarak Abadi sebagai bahan pertimbangan dalam menghadapi dan memahami masalah kepercayaan dan jaminan rasa aman yang dapat mempengaruhi minat menabung anggota.

#### **F. Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan skripsi atau penelitian ini dimaksudkan untuk mendapatkan gambaran serta garis-garis besar dari masing-masing bagian atau saling berhubungan, sehingga nantinya akan diperoleh penelitian yang

sistematis dan ilmiah. Berikut ini adalah sistematika penulisan skripsi yang akan penulis susun:

1. Bagaian Awal

Bagaian awal ini, terdiri dari: halaman judul, halaman nota pembimbing, halaman pengesahan, halaman motto, halaman persembahan, kata pengantar, halaman abstraksi, halaman daftar isi dan daftar tabel.

2. Bagian Isi

Pada bagian ini, memuat garis besar yang terdiri dari lima bab, antara bab satu dengan bab lainnya saling berhubungan karena merupakan satu kesatuan yang utuh. Adapun kelima bab itu sebagai berikut:

**BAB I : PENDAHULUAN**

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

**BAB II : LANDASAN TEORITIS**

Bab ini berisi pengertian tentang kepercayaan, jaminan rasa aman, minat, penelitian terdahulu, kerangka berfikir dan hipotesis.

**BAB III : METODE PENELITIAN**

Bab ini berisi jenis dan pendekatan penelitian, jenis dan sumber data, populasi dan sampel, variabel penelitian, definisi operasional, teknik pengumpulan data, uji validitas dan reliabilitas instrumen, dan teknik analisis data.

**BAB IV : ANALISIS DATA**

Bab ini berisi tentang gambaran umum objek penelitian, data deskripsi, proses dan analisis data, dan penggunaan hipotesis.

**BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini berisi tentang kesimpulan mengenai hipotesis, kesimpulan mengenai masalah penelitian dan saran-saran yang diberikan berdasarkan hasil analisis pada bab-bab.

**DAFTAR PUSTAKA****LAMPIRAN-LAMPIRAN**