# BAB I
# PENDAHULUAN

## A. Latar Belakang

Dewasa ini, permasalahan sampah menjadi sebuah ancaman tersendiri bagi keberlangsungan dunia. Bahkan disisi lain, sampah merupakan masalah serius yang harus dihadapi oleh Negara berkembang seperti di Indonesia maupun Negara maju sekalipun. Menurut *World Health Organization* (WHO) yang dikutip oleh Dr. Chandra Budiman dalam bukunya, sampah adalah sesuatu yang tidak digunakan, tidak dipakai, tidak disenangi, atau sesuatu yang dibuang yang berasal dari kegiatan manusia dan tidak terjadi dengan sendirinya.[1] Permasalahan mengenai sampah bukan lagi menjadi tanggung jawab pemerintah ataupun lembaga-lembaga tertentu, melainkan tanggung jawab bersama dan tanggung jawab semua kalangan.

Namun berbicara tentang tanggung jawab, saat ini masih menemui kendala. Salah satunya adalah kurangnya kesadaran dari masyarakat maupun kalangan tertentu untuk tidak membuang sampah sembarangan. Padahal disadari ataupun tidak, sebagian sampah itu bisa didaur ulang dan memiliki nilai ekonomis juga. Paradigma inilah yang harus disegerakan dan diterapkan kepada semua kalangan.

Sebagai upaya membumikan perubahan paradigma tentang pengelolaan sampah sebagaimana diamanatkan oleh undang-undang dan dalam rangka melaksanakan Peraturan Pemerintah No. 81 Tahun 2012 tentang Pengelolaan

[1] Budiman Chandra, *Pengantar Kesehatan Lingkungan*, (Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran EGC, 2007), 111.



digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Sampah Rumah Tangga dan Sampah Sejenis Sampah Rumah Tangga, praktek mengolah dan memanfaatkan sampah harus menjadi langkah nyata baru dalam mengelola sampah, meninggalkan cara lama yang hanya membuang sampah dengan mendidik dan membiasakan masyarakat memilah, memilih, dan menghargai sampah sekaligus mengembangkan ekonomi kerakyatan melalui pengembangan Bank Sampah.

Bank Sampah adalah tempat dimana masyarakat menabung dalam bentuk sampah yang sudah ditentukan jenisnya, lalu mereka mendapatkan buku tabungan yang berisikan nilai sampah yang sudah ditabung dalam bentuk Rupiah (uang). Uang ini bisa ditarik oleh nasabah Bank Sampah layaknya pada praktek bank-bank pada umumnya. Selain praktek menyimpan sampah dan menarik uang tersebut, Bank Sampah biasanya juga menyediakan fasilitas kredit kepada nasabah yang membutuhkan tanpa menggunakan bunga.

Dalam prakteknya, tentu saja bank sampah tidak dapat berdiri sendiri. Bank sampah perlu bekerjasama dengan beberapa pihak untuk dapat menggerakkan operasinya, khususnya pihak yang memiliki kelebihan sampah dan pihak yang membutuhkan sampah dalam jumlah banyak. Jika dilihat, memang pantas apabila bank sampah memakai istilah bank karena perannya sebagai pihak intermediasi antara masyarakat yang memiliki kelebihan sampah dengan pihak yang membutuhkan sampah.

Mengenai bank sampah, terdapat beberapa lembaga yang meprakarsai sampah menjadi berkah. Diantaranya yaitu BSS (Bank Sampah Syariah). BSS merupakan lembaga yang sedikit banyak merubah paradigma tentang sampah.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Dimana sebelumnya sampah hanya sesuatu barang rosokan atau sisa-sisa pemakaian yang tak memberikan manfaat secara financial. Namun di BSS, sampah bisa menjadi berkah dan memiliki nilai ekonomis. BSS ini mempunyai satu konsep layaknya bank sampah secara umum yang menghimpun dana dari pengumpulan sampah. Hanya saja, yang membedakan antara BSS dengan bank sampah yang lain adalah dalam setiap praktik kerjanya selalu mempertimbangkan kaidah syariah.

Salah satu kaidah syariah yang dipakai dalam praktik kerja BSS yaitu *Wadiah yad dhamanah* (wadiah/ simpanan berbentuk jaminan). Dimana nasabah menabung dalam bentuk sampah, kemudian besaran tabungan dihitung berdasarkan nilai pasaran sampah. Dalam jangka waktu satu bulan akan dihitung besar bagi hasil yang didapat nasabah. Dalam hal ini tidak ada bunga tabungan yang dikenakan kepada nasabah, tetapi sebaliknya nasabah mendapat bagi hasil dari penjualan sampah itu karena prinsip syariah yang digunakan BSS.[2]

Dengan terealisasikannya praktik BSS, paling tidak jumlah sampah yang awalnya menjadi masalah dapat berkurang. Hal tersebut tentunya semakin baik dan sangat terlihat manfaatnya jika intensitas menabung nasabah dapat ditingkatkan. Dengan kata lain, semakin intens seorang nasabah bertransaksi sampah maka semakin memberikan efek yang baik bagi pihak BSS.

Pada dasarnya, intensitas itu sendiri merupakan suatu tindakan yang dilakukan dalam kurun waktu tertentu dan dititik beratkan pada kuantitas atau

[2]Zamzami, Umanansyah, *Aplikasi Fungsi-Fungsi Manajemen di Bank Sampah Syariah UIN Sunan Ampel Surabaya,* Skripsi--Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Program Studi Ekonomi Syariah, Surabaya, 2015, 16.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

frekuensinya.[3] Sedangkan Badudu dan Zain mengartikan menabung sebagai kegiatan menyimpan uang dalam tabungan di kantor pos atau di bank.[4] Sehingga dari beberapa pengertian tersebut dapat diartikan bahwa intensitas menabung yaitu suatu kuantitas dan frekuensi tindakan menyimpan uang dalam tabungan di kantor pos atau di bank.

Intensitas menabung nasabah yang tinggi dapat meningkatkan mutu BSS. Terdapat beberapa faktor yang dapat meningkatkan intensitas menabung nasabah. Diantaranya yaitu faktor internal dan faktor eksternal yang sama besarnya dalam mempengaruhi intensitas menabung nasabah. Diantara faktor internal dan eksternal tersebut, perbedaan gender dan kualitas pelayanan yang didapatkan nasabah merupakan hal yang menyebabkan tingginya intensitas menabung nasabah.

Memahami persoalan gender bukanlah hal yang mudah, tetapi diperlukan berbagai kajian yang bisa mengantarkan pada pemahaman yang benar tetang gender. Kajian-kajian yang sering digunakan untuk memahami persoalan gender adalah kajian-kajian dalam ilmu-ilmu sosial, terutama sosiologi. Sebenarnya masih banyak lagi kajian yang bisa digunakan untuk mendekati persoalan gender di samping kajian-kajian sosial, misalnya kajian ekonomis, kajian antropologis dan kajian psikologis, meskipun tidak sedominan kajian-kajian sosial.

---

[3] Intensitas komunikasi, http://www.psychologymania.com/2012/12/pengertian-intensitas-komunikasi.html, selasa, 10 November 2015

[4] J. S. Badudu dan S.M. Zain, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Pustaka Sinar Harapan, 2008), 139.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Menurut Elaine Showalter, gender adalah pembedaan laki-laki dan perempuan dilihat dari konstruksi sosial budaya .[5] Gender dapat menentukan akses seseorang terhadap pendidikan, dunia kerja, dan sektor-sektor publik lainnya. Lebih jelasnya, gender akan menentukan seksualitas, hubungan, dan kemampuan seseorang untuk membuat keputusan dan bertindak secara otonom.

Dalam hal menabung di BSS, gender merupakan salah satu faktor yang diduga dapat mempengaruhi intensitas menabung. Dimana seseorang yang feminin lebih rendah intensitas menabungnya daripada seseorang yang maskulin, orang yang memiliki perasaan malu lebih besar akan semakin kecil intensitas menabungnya. Hal tersebut dikarenakan yang ditabungkan di BSS bukanlah uang seperti bank konvensional lainnya tetapi sampah yang sudah terpilah.[6]

Hal lain yang diduga berpengaruh terhadap tingginya intensitas menabung nasabah yaitu kualitas pelayanan yang diberikan karyawan BSS terhadap nasabah. Nasabah umumnya mempunyai perilaku bangga apabila dilayani secara baik oleh petugas bank, untuk itu BSS dapat menjadikan pelayanan sebagai alat untuk menaikkan intensitas menabung nasabah.

Kualitas layanan merupakan pengalaman sadar yang sifatnya subjektif bagi setiap nasabah. Sejalan dengan pendapat Irwanto, bahwa persepsi adalah proses diterimanya rangsang (objek, kualitas, hubungan antar gejala, maupun peristiwa) sampai rangsangan itu disadari dan dimengerti.[7] Artinya bahwa

---

[5] Showalter Elaine, (ed.), *Speaking of Gender*, (New York & London: Routledge, 1989), 3.
[6] Zamzami Umanansyah, Wawancara, Bank Sampah Syariah UIN Sunan Ampel Surabaya, 30 November 2015
[7] Irwanto, *Psikologi Umum*, (Jakarta : Prenhallindo, 2002), 71.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

kualitas layanan merupakan hasil persepsi nasabah terhadap layanan yang diberikan pihak BSS. Hasil survey awal penelitian menunjukkan perlunya kualitas layanan sebagai salah satu unsur yang mendukung tingginya intensitas menabung nasabah pada suatu bank khususnya BSS untuk menabung.

Layanan yang berkualitas adalah layanan yang secara ekonomis menguntungkan dan secara prosedural mudah serta menyenangkan. Berawal dari kebutuhan itu, kemudian nasabah memperoleh layanan atas suatu kebutuhannya. Layanan yang diterima nasabah akan dipersepsikan sebagai baik, standar, atau buruk. Persepsi nasabah ini merupakan bentuk akhir pembentukan citra kualitas jasa. Persepsi nasabah terhadap kualitas layanan inilah yang merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu jasa. Layanan yang berkualitas dapat diwujudkan melalui kinerja aspek-aspek *reliability, emphaty, assurance, responsiveness*, dan *tangibles* untuk membangun kepuasan konsumen. Kelima aspek kualitas ini bila diterapkan secara bersama dapat membangun layanan yang berkualitas dan memuaskan.

Mengenai Bank Sampah yang berlabel syariah, terdapat beberapa lembaga yang meprakarsai sampah menjadi berkah. Diantaranya yaitu BSS UIN Sunan Ampel Surabaya. BSS UIN Sunan Ampel Surabaya yaitu lembaga yang bergerak dalam bidang koperasi syar'i berbasis lingkungan. Mengingat letaknya di dalam lingkungan kampus, pangsa pasar Bank Sampah Syariah difokuskan pada masyarakat kampus UIN Sunan Ampel Surabaya, baik mahasiswa, dosen, maupun petugas kebersihan.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Perbedaan BSS UIN Sunan Ampel Surabaya dengan bank sampah yang lain yaitu lebih memperhatikan penerapan prinsip syariah dalam pengelolaan dan semua akad yang berlaku di dalamnya. Terdapat beragam produk berbasis akad syariah yang disediakan BSS UIN Sunan Ampel Surabaya. Misalnya, simpanan sampah *(Wadi'ah Waddhomanah)*, deposito sampah *(Deposito Mudharabah)*, pembiayaan lingkungan *(Murabahah)*, konsultasi sampah dan lingkungan, serta daur ulang sampah.

Jumlah nasabah Bank Sampah Syariah UINSA semakin banyak, yaitu sekitar ratusan orang. Mulai dari mahasiswa, dosen, tenaga administrasi kampus sampai petugas kebersihan kampus. Sebenarnya masyarakat juga bisa menjadi nasabah BSS UINSA tetapi hanya terbatas untuk menabung saja, sedangkan untuk pembiayaan masih belum memungkinkan. Saat ini BSS juga telah menjalin kerjasama dengan jurusan Biologi dan Teknik Lingkungan UINSA untuk mengembangkan produk ramah lingkungan, seperti tanaman hidroponik, etanol dan biotanol.

Dalam perkembangannya, bank sampah syariah bukan berarti berjalan tanpa kendala. Karena pada hasil wawancara awal, direktur BSS UIN Sunan Ampel Surabaya menyatakan bahwa intensitas menabung nasabah BSS cukup rendah. Dalam hal tersebut, gender dan kualitas pelayanan diasumsikan berpengaruh terhadap intensitas menabung nasabah di BSS. Sehingga peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: "**Pengaruh Gender dan Kualitas Pelayanan terhadap Intensitas Menabung Nasabah di Bank Sampah Syariah UIN Sunan Ampel Surabaya**".

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

## B. Batasan Masalah

Untuk mencegah terjadinya pembahasan yang terlalu luas, maka batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Gender yang dimaksud dalam penelitian ini yaitu sebatas jenis kelamin (*sex*), sifat, mentalitas, peran, dan tanggung jawab ekonomi (penghasilan utama atau tambahan) dari nasabah Bank Sampah Syariah UIN Sunan Ampel Surabaya.
2. Kualitas pelayanan yang dimaksud dalam penelitian ini yaitu kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan Bank Sampah Syariah kepada nasabah.
3. Intensitas menabung yang dimaksud dalam penelitian ini hanya mencakup frekuensi dan kuantitas menabung nasabah Bank Sampah Syariah UIN Sunan Ampel Surabaya.

## C. Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah gender dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan secara simultan terhadap intensitas menabung nasabah di Bank Sampah Syariah UIN Sunan Ampel Surabaya?
2. Apakah gender dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan secara parsial terhadap intensitas menabung nasabah di Bank Sampah Syariah UIN Sunan Ampel Surabaya?
3. Faktor manakah yang lebih dominan antara gender dan kualitas pelayanan dalam mempengaruhi intensitas menabung nasabah di Bank Sampah Syariah UIN Sunan Ampel Surabaya?

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

## D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang penulis kemukakan, maka tujuan penulis mengadakan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis seberapa besar pengaruh gender dan kualitas pelayanan terhadap intensitas menabung nasabah di Bank Sampah Syariah UIN Sunan Ampel Surabaya secara simultan.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis seberapa besar pengaruh gender dan kualitas pelayanan terhadap intensitas menabung nasabah di Bank Sampah Syariah UIN Sunan Ampel Surabaya secara parsial.

## E. Kegunaan Penelitian

Dengan tercapainya tujuan penelitian di atas, maka manfaat yang diharapkan yaitu:

1. Manfaat Teoritis
   a. Membangun teori tentang intensitas menabung yang dipengaruhi oleh gender dan kualitas pelayanan pada umumnya. Dan tambahan informasi serta masukan dalam pengelolaan dan manajerial di Bank Sampah Syariah UIN Sunan Ampel Surabaya sehingga mampu meningkatkan intensitas menabung nasabah, pada khususnya.
   b. Sebagai rujukan bagi peneliti berikutnya yang ingin meneliti ataupun mengembangkan penelitian tentang pengaruh variabel gender dan kualitas pelayanan terhadap intensitas menabung nasabah dalam memilih jasa Bank Sampah Syariah UIN Sunan Ampel Surabaya.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

2. Manfaat Praktis

a. Sebagai sarana bagi penulis untuk mempraktekkan teori-teori yang didapatkan selama perkuliahan dan sebagai syarat untuk memperoleh gelar sarjana (S-1) di Fakultas Ekonomi Syariah UIN Sunan Ampel Surabaya.

b. Menambah wawasan dan pemahaman masyarakat tentang keuangan syariah khususnya Bank Sampah Syariah

## F. Definisi Operasional

Definisi operasional adalah definisi berupa cara mengukur variabel penelitian supaya dapat dioperasikan.[8] Agar lebih terarah dan tidak salah pengertian pada judul karya tulis "Pengaruh Gender dan Kualitas Pelayanan terhadap Intensitas Menabung Nasabah di Bank Sampah Syariah UIN Sunan Ampel Surabaya", maka perlu dijelaskan sebagai berikut:

1. Gender

Dalam penelitian ini, gender yaitu suatu sifat yang dijadikan dasar untuk mengidentifikasi perbedaan antara laki-laki dan perempuan dilihat dari segi jenis kelamin, sifat dan mentalitas, peran, ruang lingkup, dan tanggung jawab responden.[9]

[8] Jogiyanto, *Metodologi Penelitian Bisnis*, (Yogyakarta:BPFE Yogyakarta, 2007), 159.
[9] Ahmad Yani, *E-Book: Sebuah Panduan Praktis Dari Pengalaman Program ANCORS Manual Pengarustamaan Gender (PUG)*, (Jakarta: Yappika, 2009), 4.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

2. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta penyampaian ketepatannya dalam mengimbangi harapan konsumen.[10]

Dalam penelitian ini, kualitas pelayanan yaitu sebuah penilaian konsumen tentang pelayanan yang diberikan kepadanya. Dengan cara melihat aspek kehandalan (*Reliability*), daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik yang diperoleh nasabah dari pemberi layanan atau pihak BSS.

3. Intensitas Menabung

Intensitas merupakan suatu tindakan yang dilakukan dalam kurun waktu tertentu dan dititik beratkan pada kuantitas atau frekuensinya. Sedangkan Badudu dan Zain mengartikan menabung sebagai kegiatan menyimpan uang dalam tabungan di kantor pos atau di bank.[11]

Sehingga dari beberapa pengertian tersebut, dapat diartikan bahwa intensitas menabung yaitu suatu kuantitas dan frekuensi tindakan menyimpan uang dalam tabungan di kantor pos atau di bank.

4. Nasabah

Menurut Kasmir, nasabah merupakan konsumen yang membeli atau menggunakan produk yang dijual atau ditawarkan oleh bank.[12]

---

[10] Munica Apriani, *Analisis Pengaruh Fasilitas, Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan Pelanggan terhadap Minat Mereferensikan,* Skripsi--Universitas Diponegoro, Semarang, 2011, 38.
[11] J.S. Badudu dan S.M. Zain, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*..., 139.
[12] Kasmir, *Dasar-Dasar Perbankan,* Cetakan Pertama, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2004), 2.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

5. Bank Sampah Syariah (BSS)

Sesuai dengan pengertian bank menurut UU. RI No. 10/ 1998 tentang perbankan, bahwa bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit, dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.[13]

Dari pengertian di atas, maka Bank Sampah Syariah UIN Sunan Ampel Surabaya dapat diartikan sebagai badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat kampus dalam bentuk sampah yang sudah terpilah dengan menggunakan prinsip-prinsip syariah di setiap teknisnya.

## G. Sistematika Penulisan

BAB I merupakan pendahuluan, bab ini berisi tentang uraian latar belakang masalah, batasan masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, definisi operasional dan sistematika penulisan.

BAB II yaitu landasan teori, bab ini membahas landasan teori tentang gender, kualitas pelayanan, intensitas menabung nasabah, Bank Sampah Syariah (BSS), penelitian terdahulu yang relevan, dan kerangka konseptual.

BAB III adalah metode penelitian, bab ini menguraikan jenis penelitian, waktu dan tempat penelitian, objek penelitian, variabel penelitian, hipotesis, uji validitas dan reliabilitas, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, dan teknik analisis data.

---

[13] Kasmir, *Bank & Lembaga Keuangan Lainnya, Edisi 6*, (Jakarta : PT. RajaGarfindo Persada, 2002), 1.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

BAB IV merupakan hasil penelitian, bab ini berisi tentang deskripsi hasil penelitian yang meliputi gambaran umum Bank Sampah Syariah, gambaran umum responden, dan hasil analisis data penelitian.

BAB V yaitu pembahasan, bab ini berisi temuan hasil penelitian di lapangan, yaitu keterkaitan antara teori terhadap temuan yang ada di lapangan, dan keterkaitan penelitian terdahulu dengan temuan yang ada di lapangan. Yaitu Bagaimana pengaruh gender dan kualitas layanan terhadap intensitas menabung nasabah di Bank Sampah Syariah UIN Sunan Ampel Surabaya.

BAB VI adalah penutup, bab ini berisi kesimpulan dan saran berdasarkan penelitian dan pengolahan data yang diperoleh peneliti.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id