

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Menurut Undang-Undang RI No 10 tahun 1998 tanggal 10 November 1998 tentang perbankan yang masih berlaku hingga saat ini, yang dimaksud dengan Bank adalah *“Badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup masyarakat banyak”*.

Bank adalah lembaga keuangan yang kegiatan utamanya menghimpun dana dari masyarakat berupa tabungan, deposito, dan giro dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit. Dalam kehidupan sehari-hari, bank juga dikenal oleh masyarakat sebagai tempat meminjam uang dalam bentuk kredit, tempat penukaran uang, tempat menerima segala bentuk pembayaran dan setoran seperti pembayaran listrik, telepon, air, pajak, uang kuliah, dan jasa pembayaran lainnya yang disediakan oleh bank (Risal T. dan Alexander A., 2019).

Bank merupakan lembaga keuangan terpenting dalam suatu negara yang memengaruhi perekonomian baik secara makro maupun mikro. Bank dalam menjalankan usahanya menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali dalam berbagai alternatif investasi. Sehubungan dengan fungsi menghimpun dana ini, bank sering pula disebut lembaga kepercayaan. Sejalan dengan karakteristik usahanya tersebut, maka bank merupakan suatu segmen usaha yang kegiatannya banyak diatur oleh pemerintah (Kamal M.N, 2022).

Dari pengertian bank diatas dapat dipahami bahwa bank itu melakukan kegiatan pengumpulan dana dari masyarakat yang kelebihan dana (Surplus Spending 2 Unit-SSU) dan menyalurkan kredit kepada masyarakat yang membutuhkan dana (Defisit Spending Unit-DSU). Sejak dahulu sampai sekarang ini, peran bank dalam menunjang perekonomian suatu negara sangatlah besar. Hampir semua sektor yang berhubungan dengan kegiatan keuangan membutuhkan jasa bank. Sehingga setiap negara dan individu tidak akan lepas dari dunia

perbankan, karena bank berperan sebagai pelaksana dan memperlancar lalu lintas pembayaran dengan aman, praktis dan efisien.

Indonesia menerapkan dua sistem bank yaitu sistem perbankan konvensional dan syariah. Bank konvensional dapat didefinisikan seperti 2 pengertian bank umum pada Pasal 1 ayat 3 Undang-Undang No. 10 tahun 1998 dengan menghilangkan kalimat “dan atau berdasarkan prinsip syariah”, yaitu bank yang melaksanakan kegiatan usahanya, baik penghimpunan dana maupun dalam rangka penyaluran dananya menggunakan metode bunga dari dana untuk suatu periode tertentu . sedangkan bank syariah menurut Undang-Undang No 1 tahun 2008 yakni bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsipnya syariah, dengan kata lain bank syariah tidak mengandung unsur bunga, serta unsur-unsur ketidakpastian dalam operasionalnya. Hal ini menjadi pedoman bagi perbankan syariah dalam menjalankan kegiatan operasionalnya karena mengikuti ketentuan-ketentuan sesuai dengan syariah islam. Sistemnya tidak menggunakan unsur riba (bunga) tetapi dengan bagi hasil atau margin yang ditetapkan diawal untuk menetapkan keuntungan yang akan diperoleh antara pihak nasabah dan pihak bank.

Menurut penulis, disinilah peran penting bank sebagai institusi pelaksana untuk memperlancar lalu lintas sistem pembayaran dan jasa perbankan lainnya. Dengan kata lain, bank jangan sampai membuat nasabah merasa susah atau direpotkan atas produk yang disediakan, artinya figur dari keragaman produk yang diciptakan bank dapat di aplikasikan oleh semua masyarakat sesuai maksud dan tujuan produk tersebut dirancang dan dipasarkan baik itu dari produk dana, produk kredit maupun produk jasa lainnya yang ditawarkan oleh bank kepada nasabahnya.

Perbedaan antara bank konvensional dan bank syariah dapat ditinjau dari sistem dan prinsipnya. Prinsipnya Bank Umum Syariah tetap berpegang pada prinsip syariah secara menyeluruh dan konsisten, Sistemnya yaitu terdapat dalam pengambilan keuntungan. Dimana keuntungan utama dari bisnis perbankan konvensional diperoleh dari selisih bunga simpanan yang diberikan kepada nasabah dengan bunga pinjaman atau kredit yang disalurkan. Berbeda dengan bank syariah, dalam operasionalnya bank syariah memperoleh keuntungan bagi hasil dari penyaluran dana kepada nasabah yang terdiri dari berbagai macam bentuk

akad diantaranya yaitu pembiayaan bagi hasil (*Mudharabah dan Musyarakah*), Pembiayaan jual beli (*Murabahah, Salam, Istishna*) dan pembiayaan sewa (*Ijarah, Qord*) (Marzuki, 2019). Perbedaan tersebut menjadikan bank syariah semakin dinikmati oleh kalangan masyarakat.

Bank syariah adalah bank yang beroperasi dengan tidak mengandalkan bunga. Kedudukan bank syariah dengan para nasabahnya adalah sebagai mitra investor dan pedagang. Pada prinsipnya, bank syariah adalah sama dengan perbankan konvensional, yaitu sebagai instrumen intermediasi yang menerima dana dari orang-orang yang surplus dana (dalam bentuk penghimpunan dana) dan menyalurkannya kepada pihak yang membutuhkan (dalam bentuk produk pelemparan dana). Bank syariah menggunakan berbagai teknik dan metode investasi, dimana kontrak hubungan investasi antara bank syariah dengan para nasabahnya disebut dengan istilah pembiayaan.

Dalam perbankan, pembiayaan mempunyai peran penting terutama untuk menyalurkan dana kepada masyarakat untuk menghadapi masalah dan atau modal kerja terutama untuk 2 sektor usaha menengah kebawah yang mempunyai masalah permodalan untuk menjalankan kegiatan usahanya guna meningkatkan pendapatan. Pembiayaan adalah pendanaan yang diberikan oleh suatu pihak kepada pihak lain untuk mendukung investasi yang telah direncanakan baik dilakukan sendiri maupun lembaga. Sehingga dengan kata lain, pembiayaan adalah pendanaan yang dikeluarkan untuk mendukung investasi yang telah direncanakan.

Perbankan syariah di Indonesia semakin berkembang seiring dengan berkembangnya pertumbuhan penduduk yang berpenduduk mayoritas beragama Islam. Perbankan syariah menjadi alternatif sistem perbankan yang memiliki berbagai macam produk dan pelayanan yang beragam akan siklus operasionalnya serta memiliki kemampuan menghasilkan profit menjadi indikator penting untuk keberlanjutan entitas bisnis dan untuk mengukur kemampuan bersaing dalam jangka panjang.

Dalam hal ini terdapat banyak aspek yang harus diperhatikan, salah satunya adalah dengan adanya promosi, yang merupakan suatu kegiatan untuk mengkonsumsikan memberi pengetahuan dan keyakinan orang tentang suatu produk

agar ia mengetahui dan mengikuti kehebatan produk tersebut, membeli dan memakai produk tersebut, juga mengikat pikiran dan perasaannya dalam suatu wujud loyalitas terhadap produk. Dengan adanya promosi ini, bertujuan agar masyarakat dapat memahami dengan baik atas produk jasa yang ditawarkan oleh perusahaan sehingga masyarakat tersebut dapat mengambil keputusan untuk menabung di bank syariah.

Beberapa elemen utama yang merupakan pendukung dari promosi, yaitu : periklanan, promosi penjualan, publisitas dan penjualan pribadi. Keempat elemen tersebut akan menjadi penentu utama efektifitas kegiatan promosi perusahaan. Bank adalah suatu perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa keuangan, harus memenangkan persaingan yang semakin kompetitif. Perjuangan untuk menambah nasabah harus terus diupayakan berulang, dan bila hal ini dapat dilakukan dan terus bertahan maka bank tersebut berkembang secara dinamis. Oleh karena itu maka bank harus memahami benar siapa pasar sasarannya sehingga dapat dibuat promosi yang tepat.

Seiring dengan semakin berkembangnya bank di indonesia baik bank konvensional maupun bank syariah membawa dampak persaingan bebas dalam meningkatkan daya saing. Berbagai jenis fasilitas yang ditawarkan untuk memperoleh hasil yang diharapkan oleh setiap perusahaan. Perdagangan bebas yang terjadi saat ini mengakibatkan setiap perusahaan harus menghadapi persaingan yang ketat. Meningkatnya intensitas persaingan dan jumlah pesaing, menuntut perusahaan untuk selalu memperhatikan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta berusaha memenuhi harapan pelanggan dengan cara memberikan pelayanan yang lebih memuaskan. Berdasarkan latar belakang diatas, penyusun tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "*Pengaruh Bagi Hasil, Promosi, dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Nasabah menggunakan Tabungan Mudharabah*" (Studi Kasus pada Nasabah Bank Syariah Indonesia Cabang Imam Bonjol)".

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas di dapatkan rumusan masalah sebagai berikut :

1. Masyarakat cenderung melakukan keputusan penggunaan jasa perbankan syariah berdasarkan nisbahnya saja
2. Nasabah kurang mengetahui jenis produk dan layanan perbankan baru yang tersedia di Bank Syariah Indonesia Cabang Imam Bonjol
3. Adanya keluhan dari nasabah terkait pelayanan di bank syariah Indonesia cabang Imam Bonjol

1.3 Rumusan Masalah

Untuk memperjelas dan memfokuskan masalah yang akan diteliti, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah bagi hasil berpengaruh terhadap keputusan nasabah menggunakan tabungan mudharabah di Bank Syariah Indonesia Cabang Imam Bonjol?
2. Apakah promosi berpengaruh terhadap keputusan nasabah menggunakan tabungan mudharabah di Bank Syariah Indonesia Cabang Imam Bonjol?
3. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan nasabah menggunakan tabungan mudharabah di Bank Syariah Indonesia Cabang Imam Bonjol?

1.4 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah diatas, adapun tujuan yang ingin diperoleh dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui apakah bagi hasil berpengaruh terhadap keputusan nasabah yang menggunakan tabungan mudharabah di Bank Syariah Indonesia Cabang Imam Bonjol
2. Untuk mengetahui apakah promosi berpengaruh terhadap keputusan nasabah yang menggunakan tabungan mudharabah di Bank Syariah Indonesia Cabang Imam Bonjol
3. Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan nasabah yang menggunakan tabungan mudharabah di Bank Syariah Indonesia Cabang Imam Bonjol

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini diharapkan dapat memberi kegunaan atau manfaat sebagai berikut :

1. Bagi peneliti
 - a. Untuk mengasah kemampuan peneliti dalam menjawab permasalahan nyata dalam kehidupan sehari-hari terkait perbankan syariah
 - b. Memperluas pengetahuan terkait perbankan syariah
2. Bagi praktisi
Menjadi salah satu bahan pertimbangan oleh bank syariah untuk meningkatkan bagi hasil, promosi, kualitas pelayanan agar nantinya lebih banyak lagi masyarakat yang ingin menabung di bank syariah
3. Bagi akademis
Menjadi motivasi dan inspirasi untuk penelitian selanjutnya

1.6 Batasan Masalah

Agar penelitian ini fokus, maka penelitian ini dibatasi ruang lingkupnya sebagai berikut :

1. Pelayanan yang diteliti hanya pada layanan *customer service* saja.
2. Bagi hasil yang diteliti hanya pada produk tabungan *mudharabah*.