

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Masyarakat dinegara maju maupun negara berkembang sangat membutuhkan bank sebagai tempat untuk melaksanakan transaksi keuangan. Bank dianggap sebagai Lembaga yang aman dalam melakukan berbagai macam aktivitas keuangan. Hal ini aktivitas keuangan yang sering dilakukan Masyarakat dinegara maju dan berkembang antara lain aktivitas penyimpanan dana dan menyalurkan dana. Dinegara maju, bank menjadi bagian Lembaga yang sangat strategis dan memiliki peran penting dalam perkembangan perekonomian negara. Dinegara berkembang, tidak hanya terbatas pada penyimpanan dana dan penyaluran dana saja, akan tetapi juga terhadap pelayanan jasa yang ditawarkan oleh bank (Ismail, 2011).

Tujuan utama bank tersendiri adalah dapat menciptakan dan mempertahankan nasabahnya. Dengan semakin meningkatnya persaingan dalam bisnis perbankan menuntut setiap bank untuk selal berusaha untuk memperhatikan kebutuhan dan keinginan nasabah (Muhammad, 2011). Bank juga berusaha memenuhi apa yang mereka harapkan dengan cara-cara yang lebih memuaskan dari apa yang dilakukan dengan perusahaan pesaing. Indonesia memiliki beberapa jenis perbankan, yang membedakan jenis perbankan bisa dilihat dari cara menentukan harga jual dan harga beli ditinjau dari cara menentukan harganya, saat ini bank terbagi menjadi dua kelompok

besar yaitu disektor perbankan syariah dan perbankan konvensional. Bank syariah sangat berlandaskan pada al-qur'an dan sunah-sunah rosul, sedangkan perbankan konvensional ini menggunakan prinsip konvensional (barat). (Trisusanti, 2017)

Keberadaan bank syariah dalam sistem perbankan diindonesia sebenarnya telah dikembangkan sejak berlakunya Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 dan Undang-Undang nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan Syariah di Indonesia untuk lebih memastikan dan memperjelas kegiatan syariah, pada tahun 1998 dikeluarkan UU Tahun 1998 sebagai amandemen UU No 7 tahun 1992 hal ini menjadi dan bisa dimanfaatkan oleh bank konvensional untuk mengkonversi diri secara penuh menjadi bank secara syariah maupun membuka kantor cabang syariah (Hamidah, 2014).

Seperti yang kita ketahui bahwasannya Allah Telah berfirman dalam Qs. Al- Baqarah Ayat 275:

الْبَيْعُ إِنَّمَا قَالُوا بِأَنَّهُمْ ذَلِكَ الْمَسُّ مِنَ الشَّيْطَانِ يَتَخَبَّطُهُ الَّذِي يَقُومُ كَمَا إِلَّا يَقُومُونَ لَا الرِّبَا يَأْكُلُونَ الَّذِينَ
اللَّهُ إِلَى وَأَمْرَهُ سَلَفَتْ مَا فَلَهُ فَاثْنَتَهُ رَبِّهِ مِّنْ جَاءَ هُمُ عِطَّةٌ فَمَنْ الرِّبَا وَحَرَّمَ الْبَيْعَ اللَّهُ وَأَحَلَّ الرِّبَا مِثْلُ
خَلِدُونَ فِيهَا هُمْ النَّارَ أَصْحَابُ قَوْلِكَ عَادَ وَمَنْ

Artinya: “Orang-orang yang memakan (bertransaksi dengan) riba tidak dapat berdiri, kecuali seperti orang yang berdiri sempoyongan karena kesurupan setan. Demikian itu terjadi karena mereka berkata bahwa jual beli itu sama dengan riba. Padahal, Allah telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba. Siapa pun yang telah sampai kepadanya peringatan dari Tuhannya (menyangkut riba), lalu dia berhenti sehingga apa yang telah

diperolehnya dahulu menjadi miliknya dan urusannya (terserah) kepada Allah. Siapa yang mengulangi (transaksi riba), mereka itulah penghuni neraka. Mereka kekal di dalamnya”.

Bank syariah muncul di Indonesia sejak tahun 1992, bank syariah yang pertama ada di Indonesia adalah bank Muamalat Indonesia Pada Tahun 1992-1999 perkembangan bank muamalat masih tergolong stagnan, namun pada tahun 1997 dan 1998 terjadinya krisis moneter yang terjadi di Indonesia para banker melihat bank Muamalat Indonesia (BMI) tidak terlalu kena dampak dari krisis moneter tersebut banker menganggap bahwa Bank Muamalat Indonesia adalah satu-satunya bank syariah di Indonesia yang tahan terhadap krisis moneter pada tahun 1999 berdirilah Bank Syariah Mandiri yang mana konversi dari Bank Susila Bakti, Bank Susila Bakti adalah bank konvensional yang dibeli oleh bank Dagang Negara kemudian dikontoversi menjadi bank Syariah Mandiri dan menjadi Bank syariah kedua di Indonesia.

Pada tanggal 27 Januari 2021 oktober jasa keuangan telah mengeluarkan surat dengan nomor SR-3 PB.1/2021 tentang pemberian izin penggabungan PT Bank Syariah Mandiri dan PT Bank BNI Syariah kedalam PT Bank Bri Syariah Tbk serta izin perubahan nama dengan menggunakan izin usaha atas nama PT Bank Syarian Indoonesia Tbk sebagai bank hasil penggabungan (Ulwiya, 2021)

Perbankan syariah saat ini mengalami perkembangan yang cukup pesat baik dari sisi usaha, Masyarakat serta pemberian kredit semakin banyaknya bank-bank syariah membuat persaingan dalam mempromosikan produk, jasa

dan pelayanan harus semakin baik, supaya Masyarakat semakin percaya untuk menggunakan produk yang dimiliki Bank Syariah. Hal tersebut yang memaksa bank harus semakin kreatif dan baik dalam mempromosikan produk yang dimiliki supaya semakin banyak memperoleh sumber-sumber dana baru (Yuliawan, 2021)

Produk Tabungan dalam produk Tabungan Bank Syariah menerapkan dua akad yaitu akad wadiah dan akad mudharabah (Novianto, 2021) Akad mudharabah adalah produk yang didasarkan atas prinsip bagi hasil, Dimana pihak nasabah dan pihak bank akan berbagi keuntungan dan resiko dari hasil investasi tersebut. Sedangkan akad wadiah adalah produk Tabungan yang menggunakan prinsip produk penitipan dana Dimana nasabah tidak dijanjikan atas suatu imbal hasil. Perbedaan dari kedua Tabungan tersebut adalah terletak pada tujuan dari nasabah. Jika Tabungan Mudharabah Tujuannya untuk menginvestasikan uang yang akan disimpan bank dibank sedangkan pada Tabungan Tabungan Wadi'ah tujuannya untuk menyimpan dana yang disimpan dibank.

Mudharabah itu sendiri merupakan bentuk akad kerjasama yang akan diberikan dan disepakati oleh nasabah sistem dari mudharabah ini merupakan akad kerja sama usaha antara dua pihak dimana pihak pertama menyediakan seluruh modal sedangkan pihak lainnya menjadi pengelola keuntungan usaha dibagi menurut kesepakatan yang dituangkan dalam kontrak dalam penentuan penentuan kontraknya harus dilakukan di awal Ketika akan memulai akan mudharabah pada bank.

Kelebihan dan kekurangan pada Tabungan akad Mudharabah yaitu kelebihan pada akad ini adalah adanya sistem bagi hasil yang menguntungkan nasabah. Terlebih jika dana yang disimpan dalam waktu lama, maka jumlah bagi hasil juga akan semakin besar. Serta Ketika kita menggunakan akad Mudharabah berarti kita telah menabung sesuai dengan syariat Islam. Selain itu nasabah juga bisa dapat mengawasi pengelolaan dana dengan laporan yang transparan.

Kekurangan pada produk Tabungan dengan akad Mudharabah ini adalah adanya sistem biaya administrasi bulanan. Setiap bulan Tabungan akan dipotong sejumlah tertentu untuk membayar administrasi. Serta Tingkat keuntungan yang akan didapatkan umumnya lebih kecil jika dibandingkan dengan Tabungan konvensional karena minimnya fluktuasi. Selain itu kekurangan pada akad ini adalah secara umum, fasilitas yang disediakan oleh penyedia Tabungan syariah terbatas pada fasilitas offline, sehingga nasabah harus datang ke cabang bank terdekat apabila membutuhkan sesuatu.

Hanya segelintir bank yang menyediakan fasilitas online seperti m-banking yang khusus digunakan untuk nasabah produk syariah. Jika tidak memiliki aplikasi khusus, biasanya sistem transaksi akan ikut pada aplikasi m-banking dari bank dengan nama Perusahaan yang sama. Produk Tabungan mudharabah yang menjadi salah satu keunggulan produk pada Bank Syariah Indonesia (BSI) Diharapkan dapat menjadi alasan untuk memberikan kepuasan terhadap nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI).

Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Bandung Cinunuk, memiliki kualitas pelayanan terhadap nasabah yang 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.

Menurut Kotler (2019) mendefinisikan kualitas pelayanan adalah bentuk penilaian konsumen terhadap Tingkat pelayanan yang diterima dengan Tingkat pelayanan yang diharapkan, apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai yang diharapkan maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Kepuasan yang telah terbentuk dapat mendorong konsumen untuk melakukan pembelian ulang dan nantinya akan menjadi pelanggan yang setia. Untuk menilai kualitas pelayanan ada lima dimensi-dimensi yaitu reliability (Keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), empathy (empati) dan Tangible (bukti fisik) (Chandra, 2007) kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat layanan yang diharapkan layanan secara menyeluruh adalah proses evaluasi menyeluruh pelanggan yang baik atau memberikan dampak positif bagi setiap nasabah maupun calon nasabah sehingga menarik minat nasabah untuk menggunakan produk dan jasa yang ditawarkan (Sofgan, 2007) cara ini telah dilakukan oleh BSI KCP Cinunuk dengan memperkenalkan produk yang ada pengenalan produk pada umumnya dilakukan dengan cara melalui media massa brosur ataupun menemui langsung calon nasabah yang menjadi target.

Kepercayaan menjadi hal yang penting bagi perbankan untuk menjalin hubungan dengan nasabah, karena nasabah tidak dapat membangun hubungan yang sebenarnya tanpa adanya kepercayaan. Kepercayaan tergantung pada faktor antar pribadi dan antar organisasi seperti kompetensi, integritas, kejujuran dan kebaikan perusahaannya, Perusahaan yang memiliki kredibilitas yang baik dalam menjalankan sebuah organisasi selalu mengingat dan meningkatkan kepentingan terbaik para anggotanya dan rendah untuk Perusahaan atau Perbankan.

Asas kepercayaan yang diatur oleh Undang-undang perbankan, yaitu hubungan antar bank dan nasabah penyimpan dana adalah suatu hubungan kepercayaan bank dalam melaksanakan tugasnya harus Amanah, jujur serta menjaga kepercayaan dari Masyarakat yang telah diberikan kepadanya, sesuai ayat AL-Qur'an dalam surat Al-anfal ayat 27:

تَعْلَمُونَ وَأَنْتُمْ أُمَّتِكُمْ وَتَخُونُوا وَالرَّسُولَ اللَّهُ تَخُونُوا لَا أَمْنًا لِلَّذِينَ يَأْتِيهَا



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG

Artinya: Wahai orang-orang yang beriman! Janganlah kamu mengkhianati Allah dan Rasul dan (juga) janganlah kamu mengkhianati amanat yang dipercayakan kepadamu, sedang kamu mengetahui.

Menurut Morgan dan Hunt dalam Ferdinand (2016:21), Kepercayaan nasabah perbankan syariah ini juga mencakup keyakinan akan bagi hasil, yang berarti bahwa kedua belah pihak akan membagi keuntungan sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati. Bagi hasil juga memerlukan bahwa pemilik modal bekerja sama dengan bisnis untuk kepentingan kedua belah

pihak dan masyarakat secara keseluruhan. Selain itu, ketaatan terhadap perintah agama dan pemahaman yang mendalam tentang prinsip syariah Islam menunjukkan bahwa klien tertarik pada kebahagiaan yang bersifat ukhrawi (akhirat). (Wahyuni, yogyakarta)

Salah satu yang dilakukan Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Bandung Cinunuk untuk menumbuhkan kepercayaan nasabah ialah dengan mengadakan sosialisasi kepada Masyarakat tentang bank syariah agar nantinya Masyarakat yang salah paham tentang bank syariah agar nantinya Masyarakat yang sudah paham bisa menjadi nasabah BSI KCP Cinunuk ,salah satunya bentuk kepercayaan yang diberikan oleh BSI KCP Cinunuk kepada nasabah yaitu dengan adanya pembiayaan, dikarenakan Sebagian besar dari nasabah BSI KCP Cinunuk ini banyak yang menggunakan pembiayaan Mudharabah di BSI ini. Berdasarkan hasil Pra-survey yang dilakukan oleh peneliti, didapatkan informasi bahwa ternyata Lembaga penjamin simpanan turut andil menjaga simpanan disini berperan sangat pentingdalam menjaga perkembangan bank. Apabila bank tersebut tidak baik atau mengalami kebangkrutan maka Lembaga Penajmin Simpanan akan menjamin bank tersebut.

Tabel 1. 1 Jumlah Nasabah Tabungan Mudharabah Per Juni- Desember tahun 2023

No	Bulan	Jumlah nasabah	Kenaikan
1	Juni	969	0
2	Juli	986	17
3	Agustus	1.008	22
4	September	1.033	25
5	Oktober	1.062	29
6	November	1.095	33
7	Desember	1.104	9

Sumber: *Data Bank BSI KCP Cinunuk (2023)*

Berdasarkan jumlah data nasabah pada akad mudharabah di BSI menunjukkan kenaikan sebesar 135 orang nasabah dalam kurun waktu 6 bulan terakhir. Hal tersebut menunjukkan adanya faktor yang memengaruhi kenaikan jumlah nasabah. Akan tetapi, terdapat ketidakkonsistenan jumlah kenaikan pada bulan November menuju Desember. Untuk itulah, perlu diketahui faktor yang dapat memengaruhi fluktuasi jumlah nasabah tersebut.

Fenomena yang terjadi pada saat ini bahwa dilihat bahwa persaingan ini antara bank syariah dan bank konvensional semakin kuat, sehingga setiap bank dituntut untuk mampu bertahan dalam persaingan bisnis perbankan seiring dengan meningkatkannya persaingan dalam bisnis jasa perbankan. Setiap bank harus sangat mengetahui pentingnya kualitas ataupun keunggulan dari setiap produk guna membangun kepuasan nasabah, agar bank dapat mempertahankan nasabahnya. Salah satu unsur daya saing yang betul-betul mengunggulkan suatu bank sebagai suatu Perusahaan dalam beidang jasa

adalah melalui peningkatan kualitas sumber daya manusia yang dapat ditunjukkan melalui kinerja karyawan, penggunaan teknologi yang sangat canggih, perbaikan system, prosedur dan lainnya. Suatu organisasi tersebut harus mempunyai sumber daya manusia yang mampu menampilkan kinerja dengan bank

Menurut ibu Kiki Reismawati Back Office Untuk menciptakan kualitas pelayanan yang baik dimata nasabah, maka setiap bank harus mampu bekerjasama dengan para nasabah, dengan kualitas pelayanan yang diharapkan oleh nasabah maka akan menimbulkan pembelian ulang dari diri sendiri atau nasabah merasa percaya. Kepercayaan nasabah merupakan sebuah jenis refleksi emosional bagi perdagangan. Hal tersebut tergantung pada Tingkat pemenuhan produk yang diharapkan atau layanan manfaat. Serta Tingkat konsistensi Harapan dan hasil nyata. Jika nasabah mengharapkan tingkat pelayanan tertentu, dan ternyata mereka menerima pelayanan yang lebih baik dari yang mereka harapkan dan terus menggunakan produk atau layanan tersebut, maka pelanggan dapat dianggap percaya. Demikian pula, jika pelanggan mengharapkan tingkat pelayanan tertentu, dan ternyata mereka merasakan bahwa pelayanan yang mereka terima sesuai dengan harapannya, maka pelanggan dapat dianggap percaya.

Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Bandung Cinunuk Sebagai salah satu bisnis perbankan, harus bisa menghadapi perubahan yang disebabkan oleh tingkat persaingan yang ketat untuk memperoleh nasabah. Perilaku nasabah saat ini menjadi lebih sulit untuk diprediksi. Ada nasabah yang menginginkan

suku bunga yang rendah untuk pinjaman atau suku bunga yang tinggi untuk tabungan, giro, dan deposito, serta biaya administrasi yang rendah. Di sisi lain, ada nasabah yang menginginkan transaksi keuangan yang cepat, efektif, nyaman, dan mudah diakses kapan saja dan di mana saja. Industri perbankan telah menyadari bahwa nasabah sekarang tidak hanya mempertimbangkan bunga atau seberapa canggih dan lengkap produk perbankan; mereka lebih mencari nilai-nilai yang akan mereka dapatkan dari apa yang ditawarkan oleh bank. Pada akhirnya, mereka akan menjadi nasabah yang Loyal dan memberi kepercayaan kepada BSI KCP Bandung Cinunuk

Berdasarkan Permasalahan Tersebut, maka peneliti tertarik untuk mengkaji dan menganalisa lebih jauh tentang permasalahan tersebut dalam sebuah penelitian dengan Judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Keputusan Nasabah Dalam Menggunakan Produk Mudharabah Pada BSI KCP Bandung Cinunuk”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, masalah yang dirumuskan adalah terkait dengan pengaruh Ulasan Produk dan Label Halal terhadap keputusan pembelian pada marketplace shopee di Indonesia yang di fokuskan dengan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh Penilaian Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Nasabah dalam Menggunakan Produk Mudharabah pada BSI Cinunuk?

2. Apakah terdapat pengaruh Tingkat Kepercayaan terhadap Keputusan Nasabah dalam Menggunakan Produk Mudharabah pada BSI Cinunuk?
3. Apakah terdapat pengaruh Penilaian Kualitas Pelayanan dan Tingkat Kepercayaan terhadap keputusan Nasabah dalam Menggunakan Produk Mudharabah pada BSI Cinunuk?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian yang dapat dikaji dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh Penilaian Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Nasabah dalam Menggunakan Produk Mudharabah pada BSI Cinunuk;
2. Untuk mengetahui pengaruh Tingkat Kepercayaan terhadap Keputusan Nasabah dalam Menggunakan Produk Mudharabah pada BSI Cinunuk;
3. Untuk mengetahui pengaruh Penilaian Kualitas Pelayanan dan Tingkat Kepercayaan terhadap keputusan Nasabah dalam Menggunakan Produk Mudharabah pada BSI Cinunuk.

D. Manfaat Penelitian

Hasil Penelitian Ini diharapkan memiliki beberapa kegunaan, baik secara akademis maupun praktis:

1. Secara akademis

- a. Penelitian ini dapat memberikan kontribusi pada pemahaman teoritis tentang pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Menggunakan Produk Mudharabah Pada KCP Bandung Cinunuk, Hal ini dapat membantu mengisi celah pengetahuan dalam literatur akademis yang ada dan memperkaya pemahaman kita tentang perilaku Nasabah yang berada Dicinunuk
- b. Menghasilkan kerangka konseptual yang lebih baik dalam memahami faktor-faktor pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Menggunakan Produk Mudharabah Pada KCP Bandung Cinunuk,

2. Secara Praktis

- a. Penelitian ini dapat memberikan wawasan Bagaimana pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Menggunakan Produk Mudharabah Pada KCP Bandung Cinunuk,
- b. Penelitian ini dapat membantu nasabah untuk lebih mengenal bagaimana Produk Mudharabah Untuk Keputusan menabung.

