

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perekonomian suatu negara memerlukan peranan dari bank, karena peran bank menjadi bagian terpenting dalam sebuah kegiatan ekonomi dalam suatu negara, termasuk negara Indonesia. Keuangan syariah memiliki peran dalam pemulihan ekonomi nasional di Negara Indonesia, hal tersebut dijelaskan oleh Kementerian Keuangan (Kemenkeu) melalui *The Annual Islamic Finance Conference* (AIFC) ke-5 yang memiliki tema “Peran Keuangan Syariah dalam Menopang Pemulihan Ekonomi : Meningkatkan Produktivitas, Stabilitas Keuangan, Pertumbuhan Berkelanjutan dan Inklusif”. Forum AIFC menjadi sebuah ajang diskusi untuk mempromosikan pengembangan keuangan syariah yang mencakup kerangka, penerapan, model, isu bisnis syariah, dan instrument keuangan syariah yang akan digunakan selama pemulihan ekonomi pasca pandemi covid-19 dan kedepannya (kemenkeu.go.id/, 2021).

Dalam *Global Islamic Financial Report* (GIFR) pada tahun 2019 negara Indonesia di posisi teratas dalam pasar keuangan syariah global, dikarenakan pada tahun 2019 Indonesia berhasil mencatat skor 81,93 pada *Islamic Finance Country Index* (IFCI) 2019. Prof. Humayon Dar, *Director General of Cambridge IFF* dalam pidatonya di GIFR tahun 2019 menyatakan bahwa terdapat beberapa faktor yang mendorong posisi Indonesia ke peringkat atas, diantaranya perkembangan regulasi yang diikuti oleh peningkatan ekosistem industri perbankan dan keuangan syariah,

dan dukungan politik yang kuat dari pemerintah dan juga potensi besar yang telah ditawarkan ekonomi syariah.

Perkembangan sistem perbankan syariah di Indonesia dilakukan dalam kerangka *dual banking system* atau sistem perbankan ganda dalam kerangka Arsitektur Perbankan Indonesia (API) untuk menghadirkan alternatif jasa perbankan yang semakin lengkap kepada masyarakat Indonesia. Secara bersama-sama, sistem perbankan syariah dan perbankan konvensional secara sinergis mendukung mobilisasi dana masyarakat secara lebih luas untuk meningkatkan kemampuan pembiayaan bagi sektor-sektor perekonomian nasional (ojk.co.id, 2022).

Bank syariah merupakan sebuah lembaga keuangan yang memiliki fungsi memperlancar mekanisme ekonomi disektor riil melalui aktivitas kegiatan usaha (investasi, jual beli, atau lainnya) berdasarkan prinsip-prinsip syariah (Arifin, 2021:7) Dalam UU No.21 tahun 2008 tentang perbankan syariah, mengemukakan bahwa Bank Syariah merupakan bank yang menjalankan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah, ataupun prinsip hukum islam yang diatur dalam fatwa Majelis Ulama Indonesia seperti prinsip keadilan dan keseimbangan (*adl wa tawazun*), kemaslahatan (*maslahah*), universalisme (*alamiyah*), serta tidak mengandung *gharar*, *maysir*, *riba*, *dzalim* dan obyek yang diharamkan.

Perusahaan pelayanan jasa atau perbankan, dituntut untuk lebih memaksimalkan kualitas pelayanan yang dilakukan oleh *customer service*. Mendapatkan standart pelayanan yang sama dimata konsumen atau nasabah

merupakan hal yang cukup sulit. Pihak bank harus mewajibkan seluruh pegawai untuk memberikan pelayanan yang terbaik dan semaksimal mungkin, khususnya pada *customer service*. Dikarenakan *customer service* merupakan posisi yang lebih banyak menerima keluhan atau komplain dari nasabah (Bakri Syahputra et al., 2020 : 478).

Salah satu cara untuk menciptakan sebuah kepuasan pada nasabah ialah melalui peningkatan kualitas pelayanan, karena nasabah merupakan fokus utama ketika mengungkapkan tentang kepuasan dan kualitas. Persoalan kualitas pelayanan menjadi harga yang harus dibayar oleh perusahaan atau instansi agar dapat bertahan dalam bisnisnya (Muhammad & Santika, 2021:65).

Faktor lain yang mempengaruhi kepuasan nasabah adalah bagi hasil. Sistem bagi hasil yang terdapat pada bank syariah memiliki banyak keuntungan, seperti halnya terhindar dari adanya riba serta nasabah akan mendapatkan keuntungan setiap bulan dengan bertambahnya nominal total tabungan yang kita miliki. Nisbah bagi hasil setiap bank syariah berbeda-beda, nisbah yang dihasilkan didapatkan pada setiap produk yang telah ditawarkan oleh bank syariah (Yahyanti, 2019:73)

Bank syariah di Kota Kudus yang menggunakan prinsip-prinsip Islam atau prinsip syaria'ah dalam operasionalnya adalah Bank Syariah Indonesia. Bank Syariah Indonesia memainkan peranan penting sebagai sebuah fasilitator pada seluruh aktivitas ekonomi dalam ekosistem industri halal. Bank Syariah Indonesia merupakan penggabungan antara Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah dan BRI

Syariah menjadi satu entitas. Penggabungan tersebut menyatukan kelebihan ketiga Bank Syariah sehingga menghadirkan layanan yang lebih lengkap, jangkauan lebih luas, serta memiliki kapasitas permodalan yang lebih baik. Keberadaan Bank Syariah Indonesia tersebut menjadi sebuah cerminan wajah perbankan syariah di Indonesia yang modern, universal, dan memberikan kebaikan bagi segenap alam atau *Rahmatan Lil'Aalamiin* (bankbsi.co.id/, 2022).

Tabel 1.1 Jumlah Nasabah Tabungan *Mudharabah* Bank Syariah Indonesia di Kota Kudus Tahun 2022

Keterangan	Jumlah Nasabah
Nasabah Tabungan <i>Mudharabah</i> BSI Kudus A Yani 1	32.000

Sumber : (Bank Syariah Indonesia Cabang Kudus, 2022)

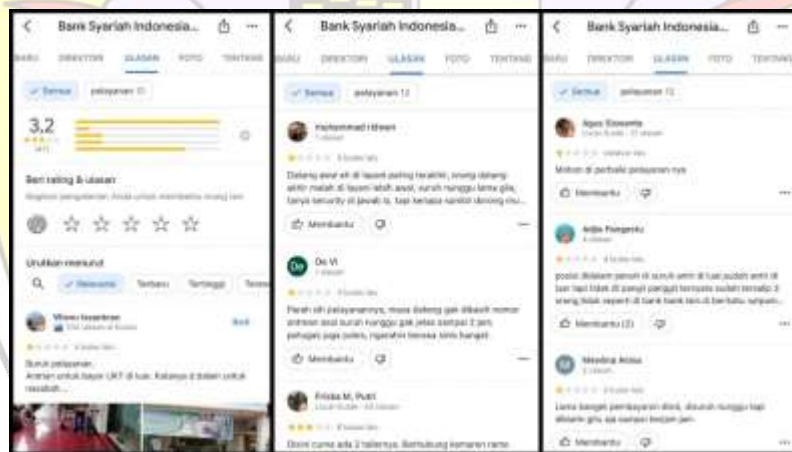
Dapat dilihat dari tabel 1.1 Bank Syariah Indonesia di Kota Kudus memiliki jumlah nasabah sebanyak 32.000. Dalam lembar Syarat-syarat Umum Pembukaan Rekening (Pasal 10 : Biaya, Bagi Hasil dan Bonus) pada website Bank Syariah Indonesia dinyatakan bahwa bagi hasil pada rekening yang dibuka berdasarkan prinsip *mudharabah* adalah pemilik rekening atau nasabah akan mendapatkan bagi hasil sesuai dengan kesepakatan nisbah bagi hasil yang dibuat antara bank dengan nasabah yang dikreditkan setiap bulan atau sesuai dengan ketentuan bank dan untuk besaran bagi hasil tergantung dari pendapatan riil usaha bank dikalikan dengan nisbah bagi hasil (bankbsi.co.id/, 2022).

Tabel 1.2 Dana *Syirkah* Temporer Bank Syariah Indonesia Tahun 2019-2021 (Dalam Jutaan Rupiah)

Keterangan	Tahun 2019	Tahun 2020	Tahun 2021
Tabungan <i>Mudharabah</i>	48.064.346	59.008.934	65.102.491

Sumber : (bankbsi.co.id/, 2022)

Dapat dilihat ada tabel 1.2 dapat diketahui bahwa perkembangan Dana *Syirkah* Temporer Bank Syariah Indonesia selama 3 tahun mengalami peningkatan pada tabungan *mudharabah* maka dengan demikian juga jumlah nasabah pada Bank Syariah Indonesia meningkat tiap tahunnya. Peningkatan pada perkembangan Dana *Syirkah* Temporer Bank Syariah Indonesia pada tahun 2019-2021 mengindikasikan bahwa terjadi peningkatan minat nasabah terhadap produk tabungan *mudharabah*. Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi minat nasabah dalam memilih produk tabungan pada bank syariah sebagai sarana untuk menabung, salah satunya adalah bagi hasil pada produk tabungan.



Sumber : (ulasangoogle,2022)

Gambar 1 (Rating dan Ulasan Bank Syariah Indonesia KC Kudus)

Bank Syariah Indonesia (BSI) harus lebih dapat meningkatkan kualitas layanan dan nisbah bagi hasil, karena berdasarkan ulasan para nasabah mengenai kualitas layanan BSI cabang kudus, para pegawai masih dinilai lambat dalam memberikan pelayanan, hal tersebut dapat dibuktikan dengan banyaknya antrian para nasabah. Banyaknya antrian membuat para nasabah menjadi resah sehingga

memicu munculnya rating dan ulasan buruk di google terkait pelayanan di Bank Syariah Indonesia cabang Kudus. Selain itu, kurangnya pemahaman calon nasabah tentang sistem nisbah bagi hasil, hal tersebut menjadi bukti bahwa pihak bank dinilai kurang memberikan informasi terkait sistem bagi hasil pada produk tabungan mudharabah di Bank Syariah Indonesia (BSI).

Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah yang dilakukan oleh Fajri Muhtadi et al., (2020) menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini berkebalikan dengan penelitian yang dilakukan Ibrahim & Thawil (2019) menyatakan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Pengaruh bagi hasil terhadap kepuasan nasabah yang dilakukan oleh Ningsih & Sari (2020) menyatakan bahwa bagi hasil berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini berkebalikan dengan penelitian yang dilakukan (Nina, 2020) menyatakan bahwa bagi hasil tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat nasabah yang dilakukan oleh Al Faqih (2020) menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat menabung. Hal ini berkebalikan dengan penelitian yang dilakukan (Romdhoni & Sari, 2018) menyatakan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap minat.

Pengaruh bagi hasil terhadap minat nasabah yang dilakukan oleh Putricia et al., (2021) menyatakan bahwa bagi hasil berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah. Hal ini berkebalikan dengan penelitian yang dilakukan (Jalil & Hamzah, 2020) menyatakan bahwa bagi hasil tidak berpengaruh signifikan terhadap minat.

Oleh sebab itu, peneliti akan melakukan penelitian ini untuk mengetahui fakta bagaimana pengaruh kualitas pelayanan dan bagi hasil terhadap kepuasan dan minat nasabah. Maka dengan permasalahan ini cukup memberikan alasan kuat untuk meneliti berbagai kelemahan yang diberikan Bank Syariah Indonesia.

Berdasarkan latar belakang dan unsur-unsur pendukung yang telah disebutkan, maka penelitian ini berjudul : **“Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Nisbah Bagi Hasil Produk Pembiayaan *Mudharabah* Terhadap Kepuasan dan Minat Nasabah Menabung Pada Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus Pada Nasabah Bank Syariah Indonesia di Kota Kudus)”**

1.2 Ruang Lingkup

Ruang lingkup dalam penelitian ini, meliputi objek Bank Syariah Indonesia di Kota Kudus yang terdiri dari sebagai berikut :

- a. Variabel Eksogen yaitu Kualitas Pelayanan dan Nisbah Bagi Hasil.

Variabel Endogen yaitu Kepuasan Nasabah, serta Variabel Intervening yaitu Minat Nasabah.

- b. Objek penelitian yaitu Bank Syariah Indonesia di Kota Kudus

- c. Responden yaitu nasabah tabungan *mudharabah* pada Bank Syariah Indonesia di Kota Kudus.
- d. Waktu penelitian ini adalah juni-agustus 2022 setelah disetujuinya proposal skripsi.

1.3 Perumusan Masalah

Dari uraian latar belakang yang telah dipaparkan di atas, maka penulis mengemukakan identifikasi masalah pada penelitian ini yaitu :

1. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai Bank Syariah Indonesia Cabang Kudus menurut beberapa nasabah dinilai kurang baik, sehingga kurang memuaskan dan terkesan mengecewakan nasabah. Terjadinya antrian yang cukup banyak dan lama ketika Pegawai BSI melayani pembukaan rekening tabungan nasabah. (wawancara, 2022)
2. Masih banyak nasabah belum mengetahui sistem bagi hasil yang diberikan Bank Syariah Indonesia Cabang Kudus. (observasi, 2022)
3. Peningkatan pada perkembangan Dana *Syirkah* Temporer tabungan *mudharabah* pada Bank Syariah Indonesia selama 3 tahun mulai tahun 2019-2021. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat minat masyarakat menjadi nasabah tabungan *mudharabah* pada Bank Syariah Indonesia. (bankbsi.co.id/, 2022)

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi permasalahan yang telah diuraikan, dapat dibuat rumusan masalah kedalam sebuah pertanyaan penelitian (*research question*) berikut ini :

1. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia di Kota Kudus?
2. Bagaimana pengaruh nisbah bagi hasil tabungan *mudharabah* terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia di Kota Kudus?
3. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat nasabah menabung pada Bank Syariah Indonesia di Kota Kudus?
4. Bagaimana pengaruh nisbah bagi hasil tabungan *mudharabah* terhadap minat nasabah menabung pada Bank Syariah Indonesia di Kota Kudus?
5. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan dan nisbah bagi hasil tabungan *mudharabah* terhadap kepuasan dan minat nasabah menabung pada Bank Syariah Indonesia di Kota Kudus?
6. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan melalui minat nasabah menabung pada Bank Syariah Indonesia di Kota Kudus?
7. Bagaimana pengaruh nisbah bagi hasil terhadap kepuasan melalui minat nasabah menabung pada Bank Syariah Indonesia di Kota Kudus?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang disebutkan, maka tujuan dari adanya penelitian ini dijabarkan sebagai berikut ;

1. Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia di Kota Kudus.
2. Untuk menganalisis pengaruh nisbah bagi hasil tabungan *mudharabah* terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia di Kota Kudus.
3. Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat nasabah

menabung pada Bank Syariah Indonesia di Kota Kudus.

4. Untuk menganalisis pengaruh nisbah bagi hasil tabungan *mudharabah* terhadap minat nasabah menabung pada Bank Syariah Indonesia di Kota Kudus.
5. Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan nisbah bagi hasil tabungan *mudharabah* terhadap kepuasan dan minat nasabah pada Bank Syariah Indonesia di Kota Kudus.
6. Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan melalui minat nasabah menabung pada Bank Syariah Indonesia di Kota Kudus.
7. Untuk menganalisis pengaruh nisbah bagi hasil terhadap kepuasan melalui minat nasabah menabung pada Bank Syariah Indonesia di Kota Kudus.

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan harapan nantinya dapat memberikan sebuah manfaat bagi pihak-pihak yang terkait. Adapun kegunaan atau manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Manfaat Teoritis
 - a. Bagi Akademisi

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat dibuat sebagai sarana untuk menambah ilmu, wawasan, pengetahuan dan informasi secara teoritis mengenai kualitas pelayanan, nisbah bagi hasil terhadap kepuasan nasabah dan minat nasabah.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Perusahaan

Penelitian ini dapat menjadi gambaran perusahaan terkait dengan pengaruh dari kualitas pelayanan, nisbah bagi hasil produk pembiayaan *mudharabah* terhadap kepuasan dan minat nasabah menabung pada Bank Syariah Indonesia di Kota Kudus, serta menjadikan masukan dan evaluasi perusahaan mempengaruhi kepuasan dan minat nasabah menabung pada Bank Syariah Indonesia di Kota Kudus

