

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Globalisasi telah mendorong dunia bisnis menjadi semakin kompetitif dan semakin mempertajam persaingan yang akhirnya membawa konsekuensi terhadap perusahaan dimana hanya perusahaan yang mempunyai kemampuan bersaing saja yang dapat bertahan. Dengan persaingan bisnis yang semakin kompetitif tersebut, mendorong para pelaku usaha untuk menonjolkan produknya dari persaingan dengan keunikan produk, kualitas produk, dan harga bersaing yang harus diberikan kepada konsumen. Hal ini dilakukan agar perusahaan mampu bertahan ditengah persaingan yang kompetitif.

Dengan semakin ketatnya persaingan tersebut maka perusahaan harus memahami apa dan bagaimana cara untuk mengelola berbagai sumber daya yang dimilikinya. Kunci penting untuk memenangkan persaingan terletak pada kemampuan perusahaan untuk menciptakan keunggulan bersaing. Namun, meski perusahaan telah berupaya untuk bersaing dan memberikan yang terbaik bagi pelanggan belum tentu dapat menjamin berhasilnya usaha pencapaian tujuan perusahaan, karena setiap konsumen memiliki kebutuhan dan keinginan yang berbeda terhadap produk maupun jasa yang ada dipasar.

Hal ini sesuai dengan apa yang diungkapkan oleh Kotler bahwa pemasaran adalah proses sosial dan manajerial yang seseorang atau kelompok lakukan untuk memperoleh yang mereka butuhkan dan inginkan melalui penciptaan dan pertukaran produk dan nilai. Kondisi pasar yang sangat dinamis dan beragam produk yang ditawarkan menyebabkan konsumen menjadi lebih cerdas dan selektif dalam memilih produk yang akan dibeli.<sup>1</sup>

Perkembangan pesat yang terjadi dalam usaha bisnis juga terjadi pada dunia perbankan berbasis syariah, yang mengakibatkan meningkatnya daya saing lembaga perbankan syariah dan membuat lebih ketat persaingan yang terjadi di antara bank yang berbasis syariah. Oleh karena itu, bank syariah terus berupaya merumuskan dan menyempurnakan strategi bisnisnya dalam rangka memenangkan persaingan. Bank syariah berusaha memberikan perhatian pada penciptaan dan pemeliharaan keunggulan bersaing melalui penyampaian produk dan layanan yang lebih baik bagi nasabah.<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup>Philip Kotler and Gary Amstrong, *Dasar-Dasar Pemasaran, Terjemahan oleh Alexander Sindoro Edisi Bahasa Indonesia*, Jilid 1, (Jakarta: PT Indeks Gramedia, 2003) hal 430

<sup>2</sup> Mujayanah, dkk, *Evaluasi Kinerja Perbankan dengan Perspektif Balanced Scorecard: Studi pada Perbankan Syariah di Wilayah Purwokerto*, Jurnal Studi Manajemen dan Bisnis, 2014 Vol. 1 No. 2.

Berikut data perkembangan bank syariah menurut OJK Syariah tahun 2009-2018 yaitu:

**Tabel 1.1**

Perkembangan Lembaga Perbankan Syariah di Indonesia periode 2009-2018

Indikator	Periode									
	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018 (Jan-Nov)
BUS	717	1226	1052	1756	2009	2163	1990	1869	1825	1868
UUS	312	285	360	541	613	320	311	332	344	347
BPRS	363	436	519	559	565	276	283	287	274	289
Asset (miliar Rp)	66090	97519	145467	195018	242276	272343	296262	356504	424181	451202
DPK (Miliar Rp)	52271	76036	115415	147512	183534	217859	231175	279333	334888	354421

Sumber: [www.ojk.go.id](http://www.ojk.go.id)

Dari data diatas menunjukkan bahwa dari tahun ke tahun perkembangan lembaga perbankan syariah di Indonesia mengalami perkembangan yang sangat pesat. Perkembangan pesat ini juga menimbulkan banyaknya persaingan antar lembaga keuangan syariah, terlihat pada kolom data terdapat beberapa penurunan jumlahnya pada tahun-tahun tertentu.

Dengan demikian, permasalahan perbankan syaria'ah di Indonesia yang utama yaitu semakin ketatnya persaingan antar bank, baik antara bank syaria'ah dengan bank konvensional maupun antar bank syaria'ah itu sendiri, oleh karena itu bank syariah memerlukan adanya keunikan produk maupun jasa yang memiliki perbedaan dari produk dan jasa para pesaing antar lembaga keuangan syariah maupun konvensional. Bank syariah juga

diharapkan memberikan kualitas produk maupun jasa yang dibutuhkan dan sesuai kepuasan konsumen atau nasabah.

Pengembangan Bank BRISyariah Kantor Kas Kediri Tulungagung juga dapat dikembangkan melalui keunikan produk, keunikan produk atau jasa yang dikedepankan ini memungkinkan bank untuk menarik minat dari target konsumen Bank BRISyariah Kantor Kas Kediri Tulungagung. Dengan memberikan berbagai kemudahan pemeliharaan, fitur tambahan, fleksibilitas, kenyamanan, dan produk yang lain yang sulit ditiru oleh pesaing yang lain.<sup>3</sup>

Produk yang unik dalam transaksi bank syariah bisa bermacam-macam yaitu seperti biaya transaksi lebih rendah, kualitas produk lebih tinggi, proses lebih cepat, pelayanan yang lebih ramah, komunikasi lebih mudah dengan nasabah, atau semua hal tersebut. Bank syariah akan berhasil dalam persaingan bila bank memiliki ide yang dipakai untuk membuat produk pelayanan yang unik yang tidak diproduksi oleh bank lain. Karena itu, banyak organisasi keuangan berkonsentrasi menciptakan keunikan dari produk dan jasa pelayanan yang unik yang tidak dijual bank lain.<sup>4</sup>

Perkembangan Bank BRISyariah Kantor Kas Kediri Tulungagung juga dapat dikembangkan melalui kualitas produk, kualitas produk merupakan faktor lain yang mempengaruhi daya saing bank syariah.

---

<sup>3</sup> Ikatan Bankir Indonesia, *Tata Kelola Manajemen Risiko Perbankan*, ( Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama, 2016) hal. 62

<sup>4</sup> Subarjo Joyosumarto, *B.A.N.K.I.R. Kepemimpinan Lembaga Perbankan Abad ke-21*, (Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2018) hal. 228-230

Menurut Kotler dan Keller produk merupakan “Totalitas fitur dan karakteristis produk yang bergantung pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat”.

Disini Bank dituntut untuk memenuhi harapan nasabahnya secara keseluruhan melalui produk yang ditawarkan. Kualitas produk tersebut diharapkan memberikan nilai lebih dengan keuntungan atau benefit yang akan diterima oleh nasabah. Dengan banyaknya pesaing yang mengeluarkan produk yang hampir sama, tiap bank harus merumuskan strategi yang tepat dalam pemasaran produknya. Pada bank syariah, produk yang paling memikat nasabah yaitu karena fitur-fitur yang beranekaragam dan menawarkan berbagai hadiah dapat menarik minat nasabah.<sup>5</sup>

Selain dari kualitas produk, hal yang perlu diperhatikan oleh perbankan syariah dalam bersaing adalah kebijakan penetapan harga. Harga menjadi faktor yang berpengaruh secara nyata dan kuat pada keputusan konsumen untuk melakukan pembelian. Kebijakan penetapan harga selalu dikaitkan dengan kesesuaian dari apa yang diterima oleh konsumen. Dari sudut pandang konsumen, harga seringkali digunakan sebagai indikator nilai bilamana harga tersebut dihubungkan dengan manfaat yang dirasa atas suatu barang atau jasa.

Dalam situasi tertentu para konsumen sangatlah sensitif terhadap harga (misalnya, permintaan yang elastik), sehingga harga yang realtif

---

<sup>5</sup> Philip Kotler dan Keller, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta: Erlangga, 2013) hal. 89

tinggi dibanding para pesaingnya dapat mengeliminasi produk dari pertimbangan konsumen. Akan tetapi, dalam kasus lainnya harga dapat dipergunakan sebagai indikator pengganti kualitas produk, dengan hasil bahwa harga yang lebih tinggi dipandang positif oleh segmen tertentu.

Berbagai upaya yang dilakukan bank Syariah hampir sama dengan bank konvensional dimana strategi pemasaran menjadi hal yang penting dilakukan. Upaya tersebut dilakukan dengan mengembangkan produk perbankan seperti variasi produk yang lebih beragam, peningkatan kualitas produk, dan strategi pemasaran baru yang berorientasi positioning yang tidak hanya mampu membedakan dengan bank konvensional, namun juga dengan perbankan syariah yang lain.

Daya saing organisasi bank syariah mutlak diperlukan untuk meningkatkan persaingan bisnis keuangan syariah. Daya saing bank syariah harus berlomba untuk menciptakan berbagai macam keunikan produk dan kualitas produk yang sesuai dengan tuntutan bisnis.

Beberapa tipe produk yang diciptakan oleh bank syariah dibutuhkan untuk melihat apakah kebutuhan bisnis bank syariah sudah mampu menjawab kebutuhan konsumen. Keunikan produk dan kualitas produk merupakan tantangan bagaimana perbankan syariah mampu mempertahankan eksistensinya didunia perbankan yang saat ini sangat banyak sekali berkembang dan bersaing.

Pada persaingan bank di Indonesia, Bank BRISyariah menjadi salah satu kompetitor kuat bagi bank syariah lain dimana Bank

BRISyariah mempunyai segmentasi pada masyarakat menengah ke bawah. Meskipun dapat dikatakan Bank BRISyariah unggul dalam penetapan layanan dengan biaya yang rendah, namun di lingkungan kompetitif seperti sekarang ini perlu direncanakan dengan baik strategi strategi pendukung lainnya untuk menarik nasabah–nasabah baru dan meningkatkan loyalitas nasabah yang sudah ada.

Hal ini perlu dilakukan karena adanya dinamika dalam pasar, dimana para pesaing secara intensif mengembangkan strategi-strategi pemasaran mereka untuk menarik nasabah. Maka dari itu Bank BRISyariah dituntut untuk melakukan pengembangan pengembangan strategi pemasarannya demi keunggulan bersaing.

Persaingan bank syariah juga terjadi di Kabupaten Tulungagung dimana di Kabupaten Tulungagung sangat banyak lembaga keuangan syariah yang berdiri dan beroperasi seperti banyak berdiri Baitul Maal Wa Tamwil (BMT), Koperasi syariah maupun bank syariah itu sendiri. Namun Bank BRISyariah Kantor Kas Kediri Tulungagung mampu berkembang baik dan maju ditengah banyaknya persaingan yang ada di Kabupaten Tulungagung.

Bank BRISyariah mampu bersaing dengan lembaga keuangan yang lainnya meskipun baru berdiri dibandingkan dengan lembaga keuangan syariah seperti BMT, Bank Syariah Mandiri dan juga Bank Muamalat yang sudah terlebih dahulu berdiri dan beroperasi di Kabupaten Tulungagung. Maka dari itu penulis ingin meneliti indikator-indikator

yang mempengaruhi keunggulan daya saing Bank BRISyariah Kantor Kas Kediri Tulungagung dengan lembaga keuangan syariah yang ada di Kabupaten Tulungagung.

Berdasarkan uraian, alasan peneliti dan latar belakang diatas, peneliti bermaksud melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Keunikan, Kualitas, Dan Harga Produk Terhadap Keunggulan Daya Saing Bank BRISyariah Kantor Kas Kediri Tulungagung”**.

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka dapat diidentifikasi beberapa masalah sebagai berikut:

1. Banyaknya perkembangan lembaga keuangan syariah dan perbankan syariah di Kabupaten Tulungagung meningkatkan persaingan bagi Bank BRISyariah Kantor Kas Kediri Tulungagung.
2. Globalisasi mengakibatkan kemajuan teknologi dimana Bank BRISyariah Kantor Kas Kediri Tulungagung dituntut untuk mengembangkan keunikan produk yang berbeda dari bank syariah yang lainnya.
3. Banyaknya pesaing mengakibatkan banyaknya pilihan nasabah untuk memilih bank syariah, sehingga Bank BRISyariah Kantor Kas Kediri Tulungagung dituntut memberikan kualitas produk yang baik untuk mempertahankan nasabah yang sudah ada maupun yang baru.

4. Harga produk dari setiap bank syariah pastinya menjadi bahan pertimbangan nasabah untuk datang di Bank BRISyariah Kantor Kas Kediri Tulungagung.

### **C. Rumusan Masalah**

Dari permasalahan yang dikemukakan di atas, maka penulis merumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Apakah keunikan produk berpengaruh signifikan terhadap keunggulan daya saing Bank BRISyariah Kantor Kas Kediri Tulungagung?
2. Apakah kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap keunggulan daya saing Bank BRISyariah Kantor Kas Kediri Tulungagung?
3. Apakah harga produk berpengaruh signifikan terhadap keunggulan daya saing Bank BRISyariah Kantor Kas Kediri Tulungagung?
4. Apakah keunikan produk, kualitas produk dan harga produk berpengaruh signifikan secara simultan terhadap keunggulan daya saing Bank BRISyariah Kantor Kas Kediri Tulungagung?

### **D. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Untuk menguji apakah keunikan produk berpengaruh signifikan terhadap keunggulan daya saing Bank BRISyariah Kantor Kas Kediri Tulungagung.

2. Untuk menguji apakah kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap terhadap keunggulan daya saing Bank BRISyariah Kantor Kas Kediri Tulungagung.
3. Untuk menguji apakah harga produk berpengaruh signifikan terhadap keunggulan daya saing Bank BRISyariah Kantor Kas Kediri Tulungagung.
4. Untuk menguji apakah keunikan produk, kualitas produk dan harga produk berpengaruh signifikan secara simultan terhadap keunggulan daya saing Bank BRISyariah Kantor Kas Kediri Tulungagung.

#### **E. Kegunaan Penelitian**

Kegunaan yang dapat diambil dari penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

##### **1. Kegunaan Teoretis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkaya ilmu pengetahuan dan diharapkan bisa menambah wawasan tentang industri perbankan dalam meningkatkan daya saing. Penelitian ini juga diharapkan bisa menjadi bahan pembelajaran bagi pembaca.

##### **2. Kegunaan Praktis**

- a. Bagi peneliti selanjutnya: sebagai bahan referensi bagi peneliti selanjutnya dalam kajian yang sama dengan variabel yang berbeda.
- b. Bagi lembaga: dapat dijadikan sebagai masukan dan bahan pertimbangan dalam proses pengambilan keputusan perencanaan

terhadap keunikan produk dan kualitas produk dalam meningkatkan daya saing bank syariah.

- c. Bagi akademik: sebagai sumber pustaka yang dapat dimanfaatkan oleh semua kalangan, mengimplementasikan ilmu pengetahuan yang telah didapat, dapat memberikan sumbangan pemikiran, pengetahuan dan menambah literature kepustakaan mengenai industri perbankan syariah.

## **F. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian**

### **1. Ruang Lingkup Penelitian**

Ruang lingkup penelitian merupakan suatu batasan yang memudahkan untuk dilaksanakannya suatu penelitian agar lebih efektif dan efisien untuk memisahkan aspek tertentu sebuah objek. Ruang lingkup dan batasan masalah yang diberikan dalam penelitian bertujuan untuk menghindari adanya pembahasan yang meluas dari tema studi ini. Adapun variabel-variabel yang dikaji dan diteliti dalam penelitian ini berfokus pada variabel bebas (X) dan variabel terikat (Y). Variabel bebas dalam penelitian ini adalah Keunikan produk ( $X_1$ ), Kualitas Produk, ( $X_2$ ), dan Harga Produk ( $X_3$ ), sedangkan variabel terikat (Y) adalah keunggulan daya saing.

## 2. Keterbatasan Penelitian

Keterbatasan penelitian ini tidak hanya meliputi batas waktu, dana dan tenaga yang digunakan untuk melakukan penelitian. Tetapi juga meliputi terbatasnya variabel yang menjadi indikator yang mempengaruhi keunggulan daya saing Bank BRISyariah Kantor Kas Kediri Tulungagung. Oleh sebab itu, dalam penelitian ini hanya berfokus pada Keunikan Produk, Kualitas Produk, dan Harga Produk yang berpengaruh terhadap keunggulan daya saing Bank BRISyariah Kantor Kas Kediri Tulungagung.

## G. Penegasan Istilah

Dalam penelitian ini perlu adanya penegasan istilah dari judul yang diangkat agar tidak terjadi perbedaan pemahaman dalam skripsi ini. Oleh karena itu penulis memberikan penegasan istilah mengenai judul tersebut, sebagai berikut:

### 1. Definisi Konseptual

Penegasan istilah secara konseptual dalam penelitian ini meliputi:

#### a. Pengertian Pengaruh

Menurut Hugiono dan Poerwantana "Pengaruh merupakan dorongan atau bujukan dan bersifat membentuk atau merupakan suatu efek".<sup>6</sup>

---

<sup>6</sup> Hugiono dan Poerwantana, *Pengantar Ilmu Sejarah*, (Jakarta: PT Bina Aksara, 2000), hal.

b. Pengertian Keunikan Produk

Menurut Salim Kartono, keunikan produk adalah supplier yang memproduksi produk yang sangat spesifik agar perusahaan memiliki posisi tawar yang lebih tinggi dibandingkan dengan perusahaan yang produknya merupakan produk komoditas. Keunikan produk adalah nilai tambah yang membuat produk tampil beda dibandingkan dengan pesaing lain.

c. Pengertian Kualitas Produk

Menurut Kotler dan Amstrong kualitas produk adalah kemampuan sebuah produk dalam memperagakan fungsinya, hal itu termasuk keseluruhan durabilitas, reliabilitas, ketepatan, kemudahan pengoperasian dan reparasi produk juga atribut produk lainnya.<sup>7</sup>

d. Pengertian Harga Produk

Menurut Kotler dan Amstrong, mengemukakan bahwa harga adalah jumlah uang yang harus dibayarkan nasabah untuk memperoleh produk. Dalam arti sempit, harga adalah jumlah yang di tagihkan atas suatu produk atau jasa. Lebih luas lagi, harga adalah jumlah semua nilai yang diberikan oleh nasabah untuk mendapatkan keuntungan dari memiliki atau menggunakan suatu

---

<sup>7</sup> Destika Primasari, *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Tabungan IB Hasanah Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BNI Syariah KCP Ungaran*, Skripsi Ekonomi, 2016, hal. 22

produk atau jasa. Harga telah menjadi faktor utama yang mempengaruhi pilihan para pembeli.<sup>8</sup>

e. Pengertian Keunggulan Daya saing

1) Pengertian Keunggulan

Menurut Wells, Keunggulan adalah kebutuhan untuk menjadi lebih baik dari pada para pesaing dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.<sup>9</sup>

2) Pengertian Daya Saing

Menurut Saptana, Daya saing merupakan kemampuan suatu sektor, industri, atau perusahaan untuk bersaing dengan sukses untuk mencapai pertumbuhan yang berkelanjutan didalam lingkungan global selama biaya imbangnya lebih rendah dari penerimaan sumber daya yang digunakan.<sup>10</sup>

## 2. Definisi Operasional

Penegasan istilah secara operasional dalam penelitian ini meliputi:

- a. Keunikan produk yang dimaksud dalam penelitian ini adalah penentuan untuk membuat produk-produk bank syariah yang berbeda dari bank-bank syariah yang lain. Dimana produk-produk bank syariah ini dibuat dengan inovasi terbaru dan berbeda yang bisa menarik perhatian nasabah untuk datang dan mencoba produk

---

<sup>8</sup> Philip Kotler dan G. Armstrong, *Prinsip-Prinsip Pemasaran. Edisi Keduabelas*, (Jakarta:Erlangga, 2008) hal. 63

<sup>9</sup> Susi Desmaryani, *Wirausaha dan Daya Saing*, (Yogyakarta : Deepublish Publisher, 2019) hal. 105

<sup>10</sup> *Ibid*, hal. 106

yang berbeda tersebut dan dengan pelayanan yang berbeda dari bank syariah yang lain.

- b. Kualitas produk yang dimaksud dalam penelitian ini merupakan tingkat kepuasan nasabah akan kualitas produk serta manfaat yang dirasakan oleh nasabah yang dimiliki Bank BRISyariah Kantor Kas Kediri Tulungagung.
- c. Harga produk yang dimaksud dalam penelitian ini merupakan seberapa besar bagi hasil atau biaya yang harus dikeluarkan maupun yang akan diterima oleh nasabah Bank BRISyariah Kantor Kas Kediri Tulungagung, apabila mereka menggunakan produk maupun jasa pada Bank BRISyariah Kantor Kas Kediri Tulungagung.
- d. Keunggulan Daya saing yang dimaksud dalam penelitian ini merupakan kemampuan bertahan Bank BRISyariah Kantor Kas Kediri Tulungagung didalam mempertahankan usahanya dan mengembangkan usahanya dalam menghadapi persaingan dengan bank-bank syariah yang lainnya guna menghadapi perkembangan arus globalisasi.

## **H. Sistematika Penulisan Skripsi**

### **1. Bagian Awal**

Bagian awal terdiri dari halaman sampul depan, halaman judul, halaman persetujuan, halaman pengesahan, halaman motto, halaman

persembahan, halaman kata pengantar, halaman daftar isi, halaman daftar gambar, halaman daftar lampiran, halaman transliterasi dan halaman abstrak.

## **2. Bagian Utama**

Terdiri dari beberapa bab antara lain:

### **BAB I PENDAHULUAN**

Dalam bab ini berisikan hal-hal pokok dalam penulisan skripsi yaitu Latar Belakang Masalah, Identifikasi Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Kegunaan Penelitian, Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian, Penegasan Istilah, dan Sistematika Penulisan Skripsi.

### **BAB II LANDASAN TEORI**

Dalam bab ini menguraikan tentang teori yang membahas variabel/sub variabel pertama, variabel kedua, dan seterusnya, menguraikan kajian penelitian terdahulu, kerangka konseptual, dan hipotesis penelitian.

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Dalam bab ini menguraikan tentang Pendekatan dan Jenis Penelitian; Populasi, Sampling, dan Sampel Penelitian; Sumber Data, Variabel, dan Skala Pengukuran; Teknik Pengumpulan Data; serta Analisis Data.

#### **BAB IV HASIL PENELITIAN**

Dalam bab ini terdiri dari Hasil Penelitian yang berisi Deskripsi Data dan Pengujian Hipotesis serta Temuan Penelitian.

#### **BAB V PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN**

Bab ini bertujuan untuk menjawab masalah penelitian dan menjelaskan implikasi-implikasi dari hasil penelitian termasuk keterbatasan temuan penelitian.

#### **BAB VI PENUTUPAN**

Bab ini berisikan kesimpulan yang dibuat berdasarkan penelitian dan saran yang diberikan penulis.

### **3. Bagian Akhir**

Pada bagian ini memuat uraian tentang daftar rujukan, lampiran-lampiran, surat pernyataan keaslian tulisan dan daftar riwayat hidup.