

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pada era saat ini masyarakat tidak dapat terlepas dari interaksi satu sama lain guna bersosialisasi dalam bidang perekonomian maupun keagamaan. Dalam agama Islam, ekonomi dan agama adalah bagian yang tidak dapat dipisahkan, Islam tidak hanya sebagai agama saja tetapi juga merupakan sebuah cara hidup atau pandangan yang mengatur segala tingkah laku manusia, begitu juga dengan aspek ekonomi yang tidak terlepas dari ajaran islam. Pada era ini aspek perekonomian Islam telah menghasilkan perbankan yang berbasis Islam atau biasa disebut dengan perbankan syariah.

Perbankan syariah biasa dikenal dengan *Islamic Banking* atau dikenal sebagai perbankan tanpa bunga. Bank syariah adalah lembaga keuangan yang sistem operasionalnya serta produknya dikembangkan berdasarkan Al-Qur'an dan Hadist Nabi SAW.² Bank Syariah mulai muncul di era tahun 1990 an dan mampu memperkuat posisinya di pasar Indonesia, dengan mayoritas masyarakat Indonesia beragama Islam dan semakin banyak pula yang menginginkan menjalani hidup sesuai syariat Islam. Salah satu cara menjalankan syariat islam dalam bidang ekonomi yaitu dengan

² Agus Arwani, *Akuntansi Perbankan Syariah*, (Yogyakarta: CV Budi Utama 2016), hal.75

menyimpan uang di Bank Syariah. Yang membedakan Bank Konvensional dan Bank Syariah yaitu terletak pada berlakunya perjanjian jenis tabungan yang akan dipilih. Dalam Bank Syariah disebut dengan akad, sedangkan pada Bank Konvensional tidak ada pilihan seperti itu. Akad merupakan kesepakatan antara Bank Syariah dengan nasabah yang memuat adanya hak dan kewajiban untuk memanfaatkan produk sesuai prinsip syariah.

Dalam perbankan syariah, bentuk simpanannya tidak sama dengan produk simpanan di bank konvensional. Dalam bank syariah, produk simpanannya yaitu tabungan prinsip *mudharabah* (bagi hasil) dan tabungan prinsip *wadiah* (titipan). Simpanan dengan prinsip *mudharabah* disini menggunakan sistem bagi hasil yang sudah disepakati dari awal dalam pembagian keuntungan kepada nasabah, tetapi dalam prinsip *mudharabah* biasanya terdapat batas minimal uang yang akan disimpan. Pada tabungan di bank syariah ini tidak sama dengan tabungan di bank konvensional, yang membedakan adalah bank syariah tidak mengenal suku bunga yang telah dijanjikan tetapi yang ada di perbankan syariah adalah persentase bagi hasil (*nisbah*) pada simpanan *mudharabah*.³ Sedangkan tabungan prinsip *wadiah* (titipan) adalah sumber dana dari pihak ketiga bank syariah yang berasal dari masyarakat.

Dalam hal untuk menarik minat nasabah, kualitas pelayanan juga mendapatkan peran yang penting, karena kualitas pelayanan termasuk

³Wirosa, *Penghimpunan Dana Dan Distribusi Hasil Usaha Bank Syariah*,(Jakarta:PT Grasindo 2005), hal.153

faktor untuk mendorong minat nasabah. Kualitas pelayanan tersebut sebagai penilaian pelanggan atas keunggulan simpanan prinsip *wadiah*. Kualitas pelayanan juga diukur dari indikator sikap pegawai Bank Jatim Syariah Kediri yaitu dengan adanya bukti fisik atau berwujud, kehandalan, ketanggapan, jaminan dan empati.⁴

Dalam menunjukkan adanya produk simpanan prinsip *wadiah*, bank juga harus memberi informasi kepada nasabah melalui promosi. Bentuk promosi yang dilakukan bisa menggunakan seperti iklan media cetak atau mengadakan *event* yang disediakan sehingga bisa mendorong nasabah untuk menyimpan uangnya pada simpanan prinsip *wadiah*. Kemudian setelah masyarakat tertarik dengan tabungan prinsip *wadiah*, maka masyarakat lebih mudah tertarik untuk menjadi nasabah di bank tersebut. Promosi dapat diukur dengan indikator periklanan, promosi penjualan, publisitas dan penjualan pribadi.⁵

Faktor lokasi bank juga sangat penting untuk yang mempengaruhi minat nasabah. Apabila bank berada di akses lokasi yang mudah dijangkau, dan berada di lokasi yang dapat dilihat dengan jelas dari tepi jalan ini akan memberikan keuntungan bagi perusahaan perbankan. Lokasi dapat diukur dengan indikator akses lokasi, visibilitas, tempat parkir dan lalu lintas.⁶

Tabungan prinsip *wadiah* bank syariah menggunakan akad *wadiah yad dhamanah* dimana pihak Bank Syariah berhak menggunakan dana

⁴ Fandy Tjiptono , *Pemasaran Jasa-Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*, (Yogyakarta : Andi Offset, 2014), hal 305

⁵ Kasmir, *Manajemen Perbankan....* hal.246-249

⁶ Fandy Tjiptono , *Pemasaran Jasa-Prinsip, Penerapan, dan Penelitian....* hal 159

tersebut dan berhak mengelolanya atas pendapatan yang diperoleh dari pemanfaatan dana titipan tersebut. Bank juga harus menjamin pengembalian nominal dana simpanan *wadiah* apabila pemilik dana menarik dananya sewaktu-waktu. Bank dapat memberikan intensif berupa bonus kepada pemilik dana yang dikelola. Tabungan prinsip *wadiah* ini memiliki keunggulan bebas biaya pengelolaan rekening bulanan, itu menjadi salah satu motivasi masyarakat untuk menyimpan dananya pada simpanan *wadiah*. Semua keunggulan yang diberikan oleh bank ini juga dapat menarik minat nasabah, sehingga minat nasabah dapat diukur melalui indikator gejala kemauan (kognisi), gejala perasaan (emosi) dan gejala kemauan (konasi).⁷

Prinsip syariah tabungan diatur dalam Fatwa Dewan Syariah Nasional No. 02/DSN-MUI/VI/2000 tentang Tabungan. Tabungan ada dua jenis yaitu tabungan yang tidak dibenarkan secara syariah yaitu tabungan yang berdasarkan perhitungan bunga dan tabungan yang dibenarkan yaitu tabungan yang berdasarkan prinsip *wadi'ah* dan *mudharabah*. Prinsip bank syariah lebih terang dijelaskan pada Undang-Undang (UU) No 10 Tahun 1998 Pasal 1 ayat 13 tentang Perbankan Syariah telah disebutkan pengertian prinsip syariah dan juga apa saja prinsip-prinsip dalam perbankan syariah sebagai berikut: Prinsip syariah adalah aturan perjanjian berdasarkan hukum Islam antara Bank dan pihak lain untuk menyimpan dana atau pembiayaan kegiatan usaha atau kegiatan lainnya yang dinyatakan sesuai dengan syariah

⁷ Uswah Wardiana, *Psikologi Umum*, (Jakarta:PT Bina Ilmu, 2004), hal.58

antara lain pembiayaan berdasarkan prinsip bagi hasil (*mudharabah*), pembiayaan berdasarkan penyertaan modal (*musyarokah*), prinsip jual beli barang dengan memperoleh keuntungan (*murabahah*), atau pembiayaan barang modal berdasarkan prinsip sewa murni tanpa pilihan (*ijarah*) atau dengan adanya pilihan pemindahan kepemilikan atas barang yang disewa dari pihak bank oleh pihak lain (*ijarah wa iqtina*).⁸

Sistem dan mekanisme untuk menjamin pemenuhan kepatuhan syariah yang menjadi isu penting dalam pengaturan bank syariah. Dalam kaitan ini lembaga yang memiliki peran penting adalah Dewan Syariah Nasional (DSN) Majelis Ulama Islam (MUI). Undang-undang No. 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah memberikan kewenangan kepada MUI yang fungsinya dijalankan oleh organ khususnya yaitu DSN-MUI untuk menerbitkan fatwa kesesuaian syariah suatu produk bank. Kemudian Peraturan Bank Indonesia (sekarang POJK: Peraturan Otoritas Jasa Keuangan) menegaskan bahwa seluruh produk perbankan syariah hanya boleh ditawarkan kepada masyarakat setelah bank mendapat fatwa dari DSN-MUI dan memperoleh izin dari otoritas jasa keuangan (OJK). Pada tataran operasional pada setiap bank syariah juga diwajibkan memiliki Dewan Pengawas Syariah (DPS) yang fungsinya ada dua, pertama fungsi pengawasan syariah dan kedua fungsi *advisory* (penasehat) ketika bank dihadapkan pada pertanyaan mengenai apakah suatu aktivitasnya sesuai

⁸<https://accounting.binus.ac.id/2017/06/17/pengertian-prinsip-dan-landasan-hukum-bank-syariah-sesuai-uu-1098/> (diakses pada 2 januari 2020 pukul 17.30)

syariah apa tidak, serta dalam proses melakukan pengembangan produk yang akan disampaikan kepada DSN untuk memperoleh fatwa. Selain fungsi-fungsi itu, dalam perbankan syariah juga diarahkan memiliki fungsi internal audit yang fokus pada pemantauan kepatuhan syariah untuk membantu DPS, serta dalam pelaksanaan audit eksternal yang digunakan bank syariah adalah auditor yang memiliki kualifikasi dan kompetensi di bidang syariah.⁹

Bank Jatim Syariah merupakan salah satu perbankan syariah di Indonesia yang mempunyai produk TabunganKu iB, yaitu simpanan dana dengan menggunakan prinsip *wadiah yad dhamanah*, dimana dana simpanan dana nasabah diperlakukan sebagai titipan dan penarikannya dapat dilakukan setiap saat. Simpanan ini memiliki keuntungan yaitu dana nasabah dijamin aman, di ikutkan dalam program penjaminan pemerintah, bebas biaya administrasi bulanan, dapat dijadikan jaminan pembiayaan atau referensi Bank Jatim Syariah, dan fasilitas ATM, SMS *Banking*, *Mobile Banking*.

Bank Jatim Syariah cabang Kediri mulai dibuka pada tahun 2014 yang bertempat di Jl. Diponegoro No.50 B Kediri. Pembukaan kantor syariah Bank Jatim di wilayah Kediri merupakan salah satu bentuk untuk terus dapat memberikan layanan sesuai kebutuhan masyarakat. Alasan peneliti mengambil objek di Bank Jatim Syariah Kediri karena lokasinya

⁹<https://www.ojk.go.id/id/kanal/syariah/tentang-syariah/Pages/PBS-dan-Kelembagaan.aspx> (diakses pada 2 januari 2020 pukul 18.00)

yang mudah dijangkau, dan masyarakat mulai banyak yang memilih menggunakan produk dan jasa di Bank Jatim Syariah Kediri.

Tabel 1.1 Data Jumlah Nasabah Produk Tabungan Secara Global di Bank Jatim Syariah Kediri

No	Tahun	Jumlah Nasabah
1.	2016	9.361
2.	2017	14.447
3.	2018	18.975
4.	2019	31.290

Sumber: *Data Sekunder Bank Jatim Syariah Kediri 2019.*

Berdasarkan data diatas menunjukkan bahwa jumlah nasabah pada produk tabungan secara global mengalami peningkatan setiap tahunnya. Responden dalam penelitian ini meliputi nasabah dari salah satu produk tabungan di Bank Jatim Syariah Kediri yaitu produk TabunganKu iB Bank Jatim Syariah Kediri. Peneliti mengambil sampel sebanyak 100 responden dengan populasi jumlah nasabah produk TabunganKu iB Bank Jatim Syariah Kediri pada tahun 2019 yaitu sebanyak 10.505 nasabah. Pengambilan data yang digunakan yaitu dengan melakukan penyebaran kuesioner. Berdasarkan hasil riset, nasabah memilih menyimpan dananya pada Bank Jatim Syariah Kediri karena pegawai Bank Jatim Syariah Kediri memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti oleh nasabah, selain itu juga memberikan pelayanan yang mudah, aman dan terpercaya. Nasabah berminat menabung dengan prinsip *wadiah* karena bank memberi

insentif berupa bonus atas dana yang telah dikelola tetapi bonus tersebut tidak boleh dikatakan waktu awal akad. Kemudian nasabah berminat menabung dengan prinsip *wadiah* di Bank Jatim Syariah Kediri karena bebas pengelolaan rekening bulanan.

Alasan lain nasabah memilih menabung pada Bank Jatim Syariah Kediri daripada bank syariah lainnya yaitu karena fasilitas yang disediakan cukup baik serta kualitas pelayanan yang sangat memuaskan. Produk TabunganKu iB Bank Jatim Syariah ini juga memudahkan nasabah karena setoran awal yang ringan minimal Rp. 20.000,00 dan setoran selanjutnya minimal Rp. 10.000,00. Kemudian layanan *M-Banking* dan *Internet Banking* juga sangat mudah digunakan oleh nasabah karena layanan perbankan 24 jam dengan menggunakan koneksi jaringan internet.

Berdasarkan dari latar belakang yang sudah diuraikan, maka penulis merasa penting untuk melakukan penelitian dengan kajian yang lebih mendalam mengenai **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Promosi Dan Lokasi Terhadap Minat Nasabah Pada Produk TabunganKu IB Bank Jatim Syariah Kediri”**.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, penelitian ini dibatasi dengan kajian:

1. Kualitas pelayanan perbankan syariah ini akan menjadi pengaruh yang sangat besar bagi lembaga perbankan, karena dengan kualitas pelayanan yang baik nasabah akan tertarik untuk menyimpan uangnya di bank syariah.
2. Promosi yang di sebarluaskan melalui media maupun non media juga akan memberikan pengaruh yang besar apabila promosi itu bisa menarik nasabah untuk menyimpan uangnya di bank syariah.
3. Dengan adanya lokasi yang terjangkau juga akan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi nasabah untuk menyimpan uangnya pada bank syariah.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka dapat dirumuskan permasalahan penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap minat nasabah pada produk TabunganKu iB Bank Jatim Syariah Kediri?
2. Bagaimana pengaruh Promosi terhadap minat nasabah pada produk TabunganKu iB Bank Jatim Syariah Kediri?
3. Bagaimana pengaruh Lokasi terhadap minat nasabah pada produk TabunganKu iB Bank Jatim Syariah Kediri?

4. Bagaimana pengaruh Kualitas Pelayanan, Promosi dan Lokasi secara simultan terhadap minat nasabah pada produk TabunganKu iB Bank Jatim Syariah Kediri?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah yang dikemukakan diatas maka Tujuan dari penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap minat nasabah pada produk TabunganKu iB Bank Jatim Syariah Kediri.
2. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh Promosi terhadap minat nasabah pada produk TabunganKu iB Bank Jatim Syariah Kediri.
3. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh Lokasi terhadap minat nasabah pada produk TabunganKu iB Bank Jatim Syariah Kediri.
4. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh Kualitas Pelayanan, Promosi dan Lokasi secara simultan terhadap minat nasabah pada produk TabunganKu iB Bank Jatim Syariah Kediri.

E. Kegunaan Penelitian

Penulis berharap bahwa penelitian ini berguna dan bermanfaat bagi berbagai pihak, diantaranya:

1. Bagi peneliti, untuk menambah wawasan dan memahami sistem operasional produk TabunganKu iB Bank Jatim Syariah.

2. Bagi akademisi, penelitian ini dapat digunakan sebagai pertimbangan bagi peneliti lainnya yang melakukan penelitian tentang produk TabunganKu iB Bank Jatim Syariah.
3. Bagi perusahaan, penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi pihak bank untuk memberikan kontribusi bagi perusahaan dalam meningkatkan minat masyarakat menjadi nasabah pada produk TabunganKu iB Bank Jatim Syariah.

F. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian

Untuk menghindari salah penafsiran dari penelitian ini, maka perlu adanya ruang lingkup dan keterbatasan penelitian sebagai berikut:

1. Ruang lingkup dalam penelitian ini membahas terdiri dari empat variabel, diantaranya:
 - a. Variabel independen (terikat) ada tiga: Kualitas Pelayanan, Promosi, Lokasi.
 - b. Variabel dependen (bebas) ada satu: Minat Nasabah pada produk TabunganKu iB Bank Jatim Syariah Kediri.
2. Agar pembahasan penelitian ini terarah apa yang akan dibahas, maka peneliti perlu membatasi penelitian pengaruh kualitas pelayanan, promosi dan lokasi terhadap minat nasabah pada produk TabunganKu iB Bank Jatim Syariah Kediri. Data yang akan digunakan dalam penelitian ini, peneliti akan menyebarkan kuesioner kepada nasabah Bank Jatim Syariah Kediri.

G. Penegasan Istilah

1. Definisi Konseptual

a. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Kualitas pelayanan disini sebagai tingkat kepuasan nasabah. Kualitas pelayanan disini berperan sangat penting karena akan mempengaruhi citra perusahaan. Jika perusahaan mampu memberikan kualitas pelayanan yang baik maka nasabah juga akan memberikan umpan balik pada perusahaan tersebut.¹⁰

b. Promosi

Philip Kotler (1997:142) mendefinisikan promosi sebagai suatu kegiatan yang dilakukan oleh perusahaan untuk mengomunikasikan manfaat dari produknya dan untuk meyakinkan konsumen agar membeli.¹¹ Promosi merupakan upaya untuk menawarkan suatu jasa atau produk dengan tujuan agar calon nasabah minat untuk menjadi nasabah di perbankan syariah. Dengan adanya promosi yang baik dan menarik ini bisa berpengaruh positif terhadap perusahaan itu sendiri. Promosi ini merupakan kegiatan yang sama pentingnya dengan ketiga kegiatan baik produk, harga

¹⁰<https://www.lenterabisnis.com/pengertian-kualitas-pelayanan> (diakses pada 3 januari 2020 pukul 11:35)

¹¹ Freddy Rangkuti, *Strategi Promosi yang Kreatif dan Analisis Kasus Integrated Marketing Communication*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2009), hal. 177

dan lokasi. Dalam kegiatan ini setiap bank berusaha untuk mempromosikan seluruh produk dan jasa yang dimilikinya baik langsung maupun tidak langsung.¹²

c. Lokasi

Pilihan lokasi merupakan faktor bersaing dalam usaha menarik pelanggan. Perusahaan-perusahaan menggunakan aneka ragam metode untuk menentukan lokasi, termasuk perhitungan transportasi, penelitian yang didasarkan pada kebiasaan belanja pelanggan, metode analisis lokasi dan sebagainya.¹³ Sedangkan penentuan lokasi bagi industri perbankan lebih ditekankan kepada lokasi cabang. Penentuan lokasi kantor cabang bank dilakukan untuk cabang utama, cabang pembantu atau kantor kas.¹⁴

d. TabunganKu iB Bank Jatim Syariah

TabunganKu iB merupakan salah satu produk di Bank Jatim Syariah yaitu Simpanan dana dengan menggunakan prinsip *wadiah yad dhamanah*, dimana dana simpanan dana anda diperlakukan sebagai titipan dan penarikannya dapat dilakukan setiap saat.¹⁵ Bank bertanggung jawab atas pengembalian titipan tersebut.

¹² Kasmir, *Pemasaran BANK*, (Jakarta: Kencana, 2008), hal.155

¹³ <https://tulisanterkini.com/artikel/artikel-ilmiah/6678-pengertian-harga-lokasi-dan-fasilitas.html> (diakses pada 2 february 2020 pukul 09.00)

¹⁴ Kasmir, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada 2014), hal.239

¹⁵ <https://bankjatim.co.id/id/syariah/tabungan/tabunganku-ib> (diakses pada 27 juni 2020 pukul 10.30)

2. Definisi Operasional

Untuk mempertahankan citra yang baik pada perusahaan perbankan maka dapat membangunnya dengan meningkatkan kualitas produk perbankan yang akan dihasilkan mengenai kualitas pelayanan terhadap nasabah. Untuk mempertahankan dan memberikan dukungan agar tercapainya tujuan tersebut, maka perusahaan juga harus menyiapkan tenaga kerja yang kompeten, amanah dan handal serta mampu dalam menangani kebutuhan nasabah, terutama dalam hal dalam minat nasabah pada produk simpanan *wadiah*. Disini promosi berperan sangat penting untuk menarik minat nasabah. Dengan adanya promosi tentang produk dan jasa kepada nasabah maka mereka akan mendapatkan informasi yang lebih jelas tentang produk simpanan dengan prinsip *wadiah* tersebut. Dengan demikian nasabah akan lebih tau banyak informasi tentang simpanan *wadiah* sehingga dapat menarik nasabah untuk menyimpan dananya pada simpanan *wadiah*. Lokasi yang strategis dapat mempengaruhi nasabah dalam menimbulkan keinginannya untuk melakukan transaksi karena lokasinya yang mudah dijangkau dan juga keamanan yang terjamin.

H. Sistematika Pembahasan

Penulisan skripsi ini terdapat tiga bagian yaitu:

1. Bagian Awal

Bagian awal terdiri dari: halaman sampul depan, halaman judul, halaman persetujuan, halaman pengesahan, motto, persembahan, kata pengantar, daftar isi, daftar gambar, daftar lampiran, transliterasi dan abstrak.

2. Bagian utama

Terdiri dari beberapa bab diantaranya yaitu:

a. BAB I PENDAHULUAN

BAB I Pendahuluan, terdiri dari: latar belakang, identifikasi masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, ruang lingkup dan keterbatasan penelitian, penegasan istilah, sistematika skripsi.

b. BAB II LANDASAN TEORI

- a) Kerangka teori yang membahas variabel/sub variabel pertama.
- b) Kerangka teori yang membahas variabel/sub variabel kedua, dan seterusnya (jika ada).
- c) Kajian penelitian terdahulu.
- d) Kerangka konseptual.
- e) Hipotesis penelitian.

c. BAB III METODE PENELITIAN

Metode penelitian, memuat:

- a) Pendekatan dan jenis penelitian.
- b) Populasi, sampling dan sampel penelitian.
- c) Sumber data, variabel dan skala pengukurannya.
- d) Teknik pengumpulan data dan instrument penelitian
- e) Analisis data.

d. BAB IV HASIL PENELITIAN

Hasil penelitian terdiri dari: hasil penelitian (yang berisi deskripsi data dan pengujian hipotesis) serta temuan penelitian.

e. BAB V PEMBAHASAN

Dalam bab ini menguraikan tentang pembahasan data penelitian dan hasil analisis data.

f. BAB VI PENUTUP

Pada bab ini berisi tentang dua hal pokok yaitu kesimpulan dan saran.

3. Bagian Akhir

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