

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Lembaga keuangan syariah merupakan suatu sistem lembaga keuangan alternatif yang menyediakan jasa perbankan atau keuangan yang sehat dan memenuhi prinsip-prinsip syariah. sistem keuangan syariah semakin kuat dengan ditetapkannya dasar-dasar hukum operasional melalui UU No. 7 Tahun 1992 tentang Perbankan yang telah di rubah dalam UU No. 10 Tahun 1998, UU No. 23 Tahun 1999 tentang Bank Indonesia dan UU No. 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah.¹

Dalam perbankan syariah suatu lembaga keuangan yang dimana usaha pokoknya dapat memberikan suatu pembiayaan dan pengoperasiannya mengacu pada prinsip syariah khususnya mengenai tata cara bermuamalat. Dengan adanya perbankan syariah diharapkan mampu menumbuhkan sikap antusias masyarakat untuk menabung yang sistemnya sesuai dengan kaidah atau prinsip Islam. Karena di Indonesia sendiri merupakan Negara yang mayoritas penduduknya beragama Islam.

Bank syariah merupakan kegiatan yang sistem operasionalnya berlandaskan hukum Islam karena, imbalan yang diterima bukanlah bunga namun dalam sistemnya sama-sama tahu yang artinya adanya akad atau perjanjian antara nasabah dan pihak bank. Perjanjian yang terdapat dalam perbankan syariah itu

¹ Sutan Remy Sjahdeini, *Perbankan Syariah Produk-produk dan Aspek-Aspek Hukumnya*, (Jakarta:Kencana Prenamadia Group, 2009), hal. 452

harus tunduk pada syarat dan rukun akad bagaimana diatur dalam syariat Islam.

Industri perbankan syariah mengalami perkembangan yang pesat karena ditandai dengan inovasi-inovasi suatu produk-produk yang di promosikan kepada nasabah. Hal ini dapat memacu ketertarikan para nasabah dalam menabung di Bank Syariah. Khususnya di BRI Syariah yang terkenal dengan prinsip dan produknya yang baik salah satu akad dalam tabungannya akad wadi'ah.

BRI Syariah adalah salah satu bank yang dipercaya dan mempunyai jaringan yang luas dan mempunyai produk unggulan yang dapat bersaing dengan produk bank syariah yang lain. Adapun produk tabungan yang unggul di BRI Syariah yaitu Tabungan Faedah. Simpanan Tabungan Faedah dikenal mempunyai 2 akad dalam simpanan yaitu akad wadi'ah dan akad mudharabah.

Dengan ini dapat dilihat data jumlah nasabah yang menabung dengan Akad wadi'ah di BRISyariah KK Kediri Tulungagung per tahunnya.

Tabel. 1.1
Jumlah Nasabah Akad Wadi'ah

Tahun	Jumlah Nasabah
2015	8.885
2016	9.685
2017	10.510
2018	11.310
2019	13.392

Sumber :Data Primer diolah

Pada data tersebut dijelaskan bahwa Bank BRI Syariah KK Kediri Tulungagung ada peningkatan setiap tahunnya. Hal tersebut terpaparkan bahwa di tahun 2015 ada 8.885 Nasabah, tahun 2016 9.685 nasabah, tahun 2017 10.510, tahun 2018 11.310 nasabah, dan tahun 2019 13.392. Dengan demikian bahwa para nasabah tentunya berminat untuk menabung dengan Akad Wadi'ah di BRI Syariah KK Kediri Tulungagung.

BRI Syariah merupakan salah satu bank yang dipercaya dan mempunyai jaringan yang luas dan mempunyai keunggulan produknya yang dapat bersaing dengan produk bank syariah yang lain.

Bank BRI Syariah KK Kediri Tulungagung itu dalam pengoperasionalan pada kegiatan usahanya mengikuti ketentuan-ketentuan kaidah Islam, yaitu ketentuan dalam sebuah ikatan berlandaskan hukum Syariah.. Agar pengoperasionalannya tetap berjalan BRI Syariah KK Kediri Tulungagung dalam landasan utamanya ialah pengoperasiannya menerapkan struktur bagi hasil yang menggunakan pola bagi hasil, baik pada pendanaan suatu produk, pembiayaan maupun dalam produk lainnya.

Sebagian masyarakat mengetahui tentang apa yang dimaksud *wadi''ah*, dimana prosedur ruang lingkup perbankan syariah dalam menjalani akad *wadi''ah*. Sehingga untuk memperbaiki perkeonomian dan kemaslahatan umat maka perlu adanya pemrososian kepada konsumen terkait produk di dunia industry perbankan syariah.

Dalam hal tersebut pemateri ingin memfokuskan pada menabung dengan akad wadi'ah dimana akad yang berarti titipan, karena pada dasarnya para

sebagian masyarakat kebanyakan hanya mengetahui bahwa dengan akad wadi'ah maka tidak akan adanya potongan per bulan. Hal ini memicu ketertarikan pada masyarakat atau nasabah di BRI Syariah KK Kediri Tulungagung. Dan juga dari segi pengetahuan para nasabah juga menjadi pemicu keputusan dalam menabung, karena dengan pengetahuan antara menabung dengan akad wadi'ah atau mudharabah tergantung keputusan nasabah yang mana disisi lain akad mudharabah juga banyak diminati karena juga ada bagi hasilnya, namun disisi lain kami mengulas bagaimana akad wadi'ah juga banyak nasabah yang memilih apakah dari segi kemudahan dalam akad atau kualitas dan promosi produk dalam pengetahuan nasabahnya dimana nasabah hanya menitipkan dananya kepada pihak bank untuk keamanan dan minimnya resiko dan di akad *wadi'ah* ini tidak adanya potongan dana, karena sifatnya titipan.

Menurut Amalia Damar Asri bahwa kualitas produk berpengaruh terhadap Keputusan Menabung. Kualitas produk sangat erat kaitannya dalam keputusan nasabah untuk membuka rekening. Nasabah pasti ingin mendapatkan produk yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan mereka. Produk yang berkualitas yaitu produk yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan nasabah sehingga akan mendorong untuk melakukan membuka rekening tersebut. Artinya, jika produk semakin baik, maka keputusan nasabah menabung semakin meningkat.

Menurut Arum Agustina Kusnaningtyas bahwa suatu promosi merupakan hal yang berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan manabung karena

semakin baik dilakukannya promosi maka para nasabah akan semakin yakin dengan produk yang dipromosikan.

Menurut Rina Fitriani, pengetahuan nasabah merupakan sangat berpengaruh terhadap keputusan menabung. Pengetahuan nasabah penting bagi pemasar karena apa yang di beli, berapa banyak yang dibeli, dimana harus membeli dan kapan membeli, akan tergantung pada pengetahuan nasabah mengenai hal-hal tersebut. Oleh karena itu, pengetahuan nasabah akan memengaruhi keputusan pembelian. Semakin banyak nasabah memiliki pengetahuan maka akan semakin baik nasabah dalam mengambil keputusan. Jadi, atas dasar uraian latar belakang di atas dan atas dasar penelitian terdahulu maka inilah penulis membuat skripsi dengan judul: **“Pengaruh Kualitas Produk, Promosi dan Pengetahuan Nasabah Terhadap Keputusan Menabung dengan Akad Wadi’ah di BRI Syariah KK Kediri Tulungagung”**.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, penulis mengidentifikasi beberapa masalah yang akan dijadikan bahan penelitian. Dimana ada kaitannya kualitas produk, promosi dan pengetahuan nasabah terhadap keputusan menabung dengan akad wadi’ah di BRI Syariah KK Kediri Tulungagung. Sebab, kualitas produk, promosi dan pengetahuan nasabah dapat mempengaruhi keputusan menabung dengan akad wasiah di BRI Syariah KK Kediri Tulungagung.

C. Rumusan Masalah

Untuk lebih mempermudah penelitian nantinya, maka peneliti akan fokus pada permasalahan yang akan diteliti. Dari beberapa masalah yang identifikasi diatas, maka peneliti membatasi 4 hal saja, sebagai berikut:

1. Apakah kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap keputusan menabung dengan akad wadi'ah di BRI Syariah KK Kediri Tulungagung?
2. Apakah promosi berpengaruh signifikan terhadap keputusan menabung dengan akad wadi'ah di BRI Syariah KK Kediri Tulungagung?
3. Apakah pengetahuan nasabah berpengaruh signifikan terhadap keputusan menabung dengan akad wadi'ah di BRI Syariah KK Kediri Tulungagung?
4. Apakah kualitas produk, promosi dan pengetahuan nasabah berpengaruh secara bersama-sama terhadap keputusan menabung dengan akad wadi'ah di BRI Syariah KK Kediri Tulungagung?

D. Tujuan Penelitian

1. Untuk menguji seberapa besar pengaruh kualitas produk terhadap keputusan menabung dengan akad wadi'ah di BRI Syariah KK Kediri Tulungagung.
2. Untuk menguji seberapa besar pengaruh promosi terhadap keputusan menabung dengan akad wadi'ah di BRI Syariah KK Kediri Tulungagung.
3. Untuk menguji seberapa besar pengaruh pengetahuan nasabah terhadap keputusan menabung dengan akad wadi'ah di BRI Syariah KK Kediri Tulungagung.

4. Untuk menguji pengaruh kualitas produk, promosi dan pengetahuan nasabah secara bersama-sama terhadap keputusan menabung dengan akad wadiah di BRI Syariah KK Kediri Tulungagung.

E. Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak terutama yang berperan dalam lembaga keuangan. Adapun kegunaan yang diharapkan adalah sebagai berikut:

1. Kegunaan secara teoritis

Dari hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan sumbangsih pemikiran bagi pengembangan ilmu pengetahuan khususnya di bidang perbankan syariah, serta dapat dijadikan sebagai rujukan penelitian berikutnya terkait pada kajian ini.

2. Secara Praktis

- a. Bagi Pihak Lembaga Keuangan Syariah

Penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagai acuan untuk pemikiran dalam pengambilan kebijakan bagi lembaga Bank BRI Syariah KK Kediri dalam menentukan suatu akad dalam tabungan dan memberikan kepercayaan kepada nasabah.

- b. Bagi akademis

Menambah hal yang baik dalam segi pengetahuan tentang pengaruh, kualitas produk, pengetahuan nasabah, dan promosi produk terhadap keputusan menabung dengan akad wadi'ah di BRI Syariah KK Kediri

Tulungagung serta sebagai masukan untuk penelitian dengan topik yang sama pada masa yang akan datang.

c. Bagi peneliti yang akan datang

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan, pengetahuan, pengembangan dan sebagai acuan penelitian yang akan datang. Penelitian ini juga merupakan bahan informasi tentang seberapa besar pengaruh kualitas produk, promosi, dan pengetahuan nasabah terhadap keputusan menabung dengan akad wadi'ah di BRI Syariah KK Kediri Tulungagung.

F. Penegasan Istilah

1. Penegasan konseptual

Yaitu penegasan istilah dimana yang bersumber dalam bahan kajian literatur atau dari kamus yang sesuai dengan penelitian yang dibahas. Berikut penegasan dalam penelitian ini:

- a. Pengaruh ialah dimana perbuatan seseorang yang mengakibatkan akan adanya suatu pengaruh terhadap perbuatannya yang dilakukan.
- b. Kualitas adalah dapat dikatakan bagaimana taraf dalam tingkat baik buruknya atau sesuatu yang mengunggulkan suatu produk yang akan menjadikan suatu hal dapat menjadi nilai yang tinggi. suatu barang yang dimana dapat ditawarkan melalui pasar dan dapat diperjual belikan agar mampu menarik pembeli, untuk digunakan juga mampu memenuhi

yang sesuai dengan kebutuhan. Dan kinerja yang berdampak pada kinerja produk dan jasa.²

- c. Promosi adalah kegiatan dimana bertujuan agar suatu barang dapat dikenal oleh banyak orang dengan cara mempromosikan atau memperkenalkan produk tersebut. Dengan kata lain promosi produk supaya pembeli mengetahui atau *brand* yang dipasarkan, maka perlu adanya pengenalan terkait produk-produk yang mana membuat konsumen dapat memutuskan untuk membeli produk karena konsumen mempunyai ketertarikan karena promosi produk tersebut maka konsumen dapat membeli produk ataupun jasa yang ditawarkan.³
- d. Pengetahuan nasabah dimana nasabah dapat mengetahui ataupun memahami apa saja produk yang dipasarkan pada pihak bank dengan melalui promo ataupun informasi dari terkait lembaga. Oleh karena itu dengan adanya suau informasi ataupun promosi yang tersedia dapat pula dengan cepat mendorong atau menjamin para nasabah dalam melakukan suatu keputusan dalam hal pembelian.⁴
- e. Keputusan ialah sebuah hasil dari suatu pemecahan masalah berdasarkan pemikiran yang tepat atau suatu yang diakitkan dengan pertanyaan yang harus dijawab dengan pasti.

² Philip Kotler dan Gary Amstrong, *Prinsip-prinsip Pemasaran*, (Jakarta:Erlangga, 2008), hal. 266.

³ Abdul Mujib, *Manajemen Strategi Promosi Produk Pembiayaan Perbankan Syariah*, Jurnal Perbankan Syariah, Vo. 1, No. 1, diakses pada 25 April 2020 pukul 17.45 WIB.

⁴ Mulyadi, *Perilaku Konsumen dalam Perspektif Kewirausahaan*, (Bandung:Alfabeta, 2013), hal. 159.

- f. Nasabah adalah orang yang menjadi langganan sebuah bank atau perusahaan asuransi.⁵
- g. Menabung adalah sebagian penghasilan yang disisihkan untuk disimpan atau di investasikan.⁶
- h. Akad Wadi'ah itu berupa simpanan yang dapat diambil sewaktu-waktu tanpa adanya potongan tiap bulan namun tidak mendapatkan keuntungan.⁷
- i. BRI Syariah adalah lembaga Perbankan Syariah. Bank ini berdiri pada 1969, dahulu bernama Bank Jasa Arta, lalu diambil alih Bank Rakyat Indonesia, menjadi Bank Umum Syariah pada 2008. UUS Bank BRI digabung pada 2009.⁸

2. Penegasan Operasional

Secara operasional maksud yang ada dalam penelitian ini yaitu faktor pengaruh kualitas produk, promosi, dan pengetahuan nasabah. Dari beberapa faktor ini peneliti dapat menguji faktor apa saja yang mempengaruhi keputusan menabung dengan akad wadi'ah di BRISyariah KK Kediri Tulungagung. Yaitu pengaruh kualitas produk, promosi, dan pengetahuan nasabah.

⁵ Soegeng Wahyoedi dan Suparso, *Loyalitas Nasabah Bank Syariah atas Religitas Kualitas layanan, Trust, dan Loyalitas*, (Yogyakarta:CV BUDI UTAMA, 2019), hal. 23

⁶ Ricko Mahadana, *Investasi Emas Batangan untuk Orang Gajian*, (Yogyakarta:Khitah Publishing, 2012), hal. 88

⁷ Muhammad Syafi'I Antonio, *Bank Syariah*, (Jakarta:Gema Insani Press, 2001), hal. 155

⁸ https://id.m.wikipedia.org/wiki/Bank_BRI_Syariah, diakses pada Minggu, 03 Mei 2020 pukul 16.22 WIB.

G. Sistemastika penulisan Skripsi

Sistemastika penulisan yaitu untuk mengetahui gambaran dari skripsi ini.

Adapun sistematika penulisan skripsi ini adalah sebagai berikut:

BAB I Pendahuluan: Bab ini berisi tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, identifikasi masalah, ruang lingkup dan keterbatasan penelitian, penegasan istilah, dan sistematika skripsi.

BAB II Kajian Teori: Dalam bab ini diuraikan berbagai teori, konsep, dan anggapan dasar tentang teori dan variabel-variabel penelitian yang terdiri dari: kerangka konseptual (kualitas produk, promosi, dan pengetahuan nasabah), penelitian terdahulu, kerangka penelitian, dan hipotesis penelitian.

BAB III Metode Penelitian: Dalam bab ini membahas tentang pendekatan dan jenis, penelitian, sampel penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, instrumen penelitian, dan teknik analisis data.

BAB IV Hasil Penelitian: Bab ini mendeskripsikan dari hasil penelitian yaitu hasil penelitian (berisi deskripsi data dan pengujian hipotesis) dan temuan penelitian.

BAB V Pembahasan: Berisi penelitian dan temuan yang peneliti lakukan.

BAB VI Penutup: Bab ini tentang bagian akhir berupa kesimpulan dan saran.