BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Hal ini menunjukkan bahwa kinerja bank syariah cukup baik sehingga berkontribusi positif bagi pertumbuhan perekonomian di Indonesia. Bank syariah merupakan salah satu lembaga keuangan syariah yang kegiatannya berdasarkan dengan syariat-syariat Islam, yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas ekonomi umat dengan jalan mengembangkan kemandirian umat melalui kegiatan penghimpunan dengan penyaluran dana. Keberadaan bank syariah di Indonesia ini dipelopori dengan lahirnya pada tahun 1992 yang tentunya memberikan wajah baru bagi perkembangan perbankan nasional, yaitu Bank Muamalat Indonesia (BMI). Bank Syariah diatur secara formal sejak di aman denganya UU No.7 tahun 1992 dengan UU No.10 tahun 1998 dan UU No.23 tahun 1999.¹ Karakteristik sistem perbankan syariah ini berbeda dengan system perbankan konvensional. Perbankan syariah beroperasi berdasarkan prinsip bagi hasil tanpa ada unsur riba yaitu bunga seperti pada system perbankan konvensional. Peran bank syariah dalam memacu pertumbuhan perekonomian daerah semakin strategis dalam rangka mewujudkan struktur perekonomian yang semakin berimbang.

Bank syariah adalah sebuah lembaga keuangan yang bergerak dibidang keuangan dengan menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali dana tersebut

¹Mangani, Ktut Silvanita, Bank dan Lembaga Keuangan Lain, (Jakarta: PT Gelora Aksara Pratama, 2009), hlm 34

kepada masyarakat berdasarkan prinsip yang sesuai dengan Al- Quran dan Al- Hadits, yaitu tidak mengandung unsur Maghrib (Maisir, Gharar, Haram, Riba dan Bathil)².

Saat ini, perkembangan perbankan di Indonesia sangatlah pesat, khususnya di daerah Kediri, bisa dilihat dari banyaknya perbankan yang muncul di Kediri, mulai dari perbankan konvensional maupun perbankan syariah. Secara umum fungsi dari bank konvensional dan bank syariah memiliki peran yang sama, yaitu sebagai perantara, bentuk dari perantara tersebut adalah penyaluran dana dan penghimpun dana. Penyaluran dana dilakukan dalam bentuk pembiayaan kepada para pihak yang membutuhkan dana, sedangkan penghimpunan dana didapat dari para pihak yang menabung dan menginvestasikan dananya kepada bank. Salah satu bank syariah yang ada di Kediri adalah PT. Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kediri. Dalam rangka meningkatkan loyalitas nasabahnya Bank Muamalat Cabang Kediri selalu berusaha untuk melayani kebutuhan masyarakat secara luas dan menyeluruh melalui pelayanan, promosi, dan persepsi nasabah yang dimilikinya.

Tujuan Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri adalah menciptakan hubungan kemitraan yang baik dengan nasabah. Hubungan yang baik dengan nasabah merupakan nilai tambah yang sangat menguntungkan dan membangun jembatan kemitraan serta mendorong nasabah untuk menjalin hubungan yang kuat. Sistem operasional sehari-hari Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri menggunakan sistem operasional perbankan yang menganut pada prinsip-prinsip syariah islam sehingga dapat membuka peluang besar, dimana di Indonesia merupakan negara yang mayoritas masyarakatnya beragama Islam. Perkembangan PT. Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri tidak lepas dari peran para

²Putri Kamilatur Rohmi, “Implementasi Akad Musyarakah Mutanaqishah pada Pembiayaan Kepemilikan Rumah di Bank Muamalat Lumajang”, Jurnal Iqtishoduna Vol. 5 N0.1 April 2015, hlm 61

nasabah yang memberikan kepercayaan terhadap pihak perbankan untuk menyimpan asset keuangannya.

Minat nasabah menabung merupakan suatu ketertarikan seseorang untuk berinvestasi dengan menyisihkan penghasilannya untuk ditabung guna bisa digunakan dimasa mendatang saat membutuhkannya. Minat sendiri adalah suatu dorongan atau keinginan dalam diri seseorang pada objek tertentu. Misalnya minat seseorang untuk menabung, minat bersifat pribadi (individual) artinya setiap orang memiliki minat yang bisa saja berbeda dengan orang lainnya. Dalam suatu perusahaan tentu banyak aktivitas yang dilakukan tidak hanya menghasilkan produk atau jasa, menetapkan harga, dan menjual produk atau jasa, melainkan banyak aktivitas lainnya yang saling berkaitan satu sama lain.

Setiap nasabah akan memperhatikan dan mempertimbangkan faktor-faktor tertentu sebelum memutuskannya. Perilaku nasabah saat ini semakin tidak mudah untuk ditebak, ada nasabah yang menginginkan nisbah yang rendah dalam pinjaman atau nisbah yang tinggi untuk tabungan, giro dan deposito, biaya administrasi yang rendah dan ada pula nasabah yang mengedepankan layanan transaksi keuangan yang cepat, efisien, nyaman dan mudah dalam pengaksesannya, serta mendapatkan informasi yang tepat dan akurat kapanpun dan dimanapun. Bank harus dapat membaca peluang ini serta dapat segera mengidentifikasi kebutuhan dan keinginan konsumen serta memberikan pelayanan yang prima terhadap nasabahnya, karena apabila bank tidak memperhatikan pelayanannya, sangat mungkin jika nasabahnya akan pindah dan memilih ke bank lain yang memiliki pelayanan yang lebih baik. Pelayanan merupakan hal terpenting bagi tiap-

tiap unsur bisnis ataupun usaha untuk mencapai tujuan utama yaitu kepuasan dan kenyamanan.

Promosi merupakan mengenai kegiatan- kegiatan yang secara aktif dilakukan oleh perusahaan untuk mendorong konsumen agar tertarik terhadap produk yang ditawarkan.³ Dengan kata lain promosi adalah komunikasi pemasaran bank yang memberikan informasi, membujuk serta memengaruhi masyarakat terhadap apa saja yang dimiliki oleh suatu bank, baik itu produk yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Efektifitas promosi sangat tergantung dari pemilihan bentuk promosi yang diperlukan terhadap produk yang dipasarkannya. Suatu jenis produk tertentu memerlukan bentuk promosi tertentu pula dan jenis promosi yang lain harus dipergunakan bentuk promosi yang lain pula. Dengan kata lain tidak semua bentuk promosi dapat cocok dan menjamin keberhasilan promosi tersebut apabila tidak sesuai dengan kondisi yang dimiliki oleh suatu produk. Peranan promosi ini sangat penting artinya yang dapat digunakan perusahaan atau bank untuk meningkatkan penjualan produk serta menarik minat nasabah yang pada akhirnya menghasilkan keuntungan bagi bank.

Persepsi merupakan suatu proses yang timbul akibat adanya sensasi yang diterima, dimana nasabah menginterpretasikan atas informasi yang diterimanya.⁴ Oleh karena itu, dapat diasumsi dari persepsi bahwa nasabah akan menyimpulkan pendapat dan kesan berupa baik atau buruk terhadap informasi yang diterima nasabah.

Sedangkan persepsi nasabah berkaitan erat dengan kesadaran nasabah itu sendiri sehingga apa yang dilakukan oleh nasabah merupakan kenyataan yang obyektif yang mempengaruhi tindakannya dalam memilih minat nasabah menabung di PT. Bank

³Pandji Anoraga, Pengantar Bisnis dalam Era Globalisasi, (Jakarta:PT. Rineka Cipta, 2007), hlm 194

⁴ Etta Mamang. S, Sopiah, *Perilaku Konsumen*, (Yogyakarta: Andi, 2013) , hal. 155

Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kediri. Dalam pembuatan keputusan seseorang membutuhkan interpretasi dan evaluasi mengenai informasi yang diterimanya. Jadi apabila persepsi nasabah baik maka semakin besar pula kemungkinan terjadinya minat menabung nasabah di PT. Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kediri.

Dengan adanya penelitian ini, diharapkan bisa memberikan informasi mengenai pentingnya mengetahui faktor – faktor yang bisa mempengaruhi nasabah untuk menabung, faktor yang saya ambil yaitu pelayanan, promosi, dan persepsi nasabah. Penelitian ini berfokus pada PT. Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kediri alasan pemilihan bank ini karena perkembangan PT. Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kediri semakin menjanjikan dan berkomitmen tinggi dalam kerjasama dengan nasabah melalui penawaran berbagai macam pelayanan yang dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Selain itu, promosi yang lebih ditingkatkan supaya masyarakat tertarik menggunakan produk bank tersebut, dapat memberikan motivasi menabung kepada masyarakat, sehingga masyarakat memiliki pengetahuan yang lebih. Hal ini tentu saja menjadikan pertimbangan bagi PT. Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kediri untuk lebih memanfaatkannya guna meningkatkan daya saing dan mempertahankan keberadaan serta keberhasilan perbankan.

Menariknya tema yang diteliti terletak pada objek dan subjeknya, dimana PT. Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kediri memiliki pelayanan, promosi, dan persepsi nasabah yang sangat baik sehingga memiliki banyak nasabah yang berminat menabung di PT. Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kediri. Bisa dijadikan sebagai referensi atau pengetahuan bagi orang yang akan melakukan penelitian selanjutnya. Bisa menambah wawasan dan pengetahuan untuk penulis.

Dengan demikian PT. Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kediri harus memberikan pelayanan, promosi, dan persepsi nasabah yang terbaik agar nasabah merasa aman dan nyaman. Dengan melihat dasar inilah yang melatarbelakangi dan membuat penulis merasa tertarik untuk membahas dan menuangkannya dalam karya tulis ilmiah dengan judul **“Pengaruh Pelayanan, Promosi, Dan Persepsi Nasabah Terhadap Minat Nasabah Menabung di PT. BankMuamalat Indonesia Kantor Cabang Kediri.**

B. Identifikasi Masalah

Penelitian Pengaruh Pelayanan, Promosi, dan Persepsi Nasabah Terhadap Minat Nasabah Menabung ini mengambil tempat di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kediri, penentuan tema dan lokasi tersebut didasarkan pada:

Pelayanan: dalam penelitian ini akan melihat seberapa besar pengaruh pelayanan perbankan dalam suatu bentuk penilaian masyarakat terhadap tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat pelayanan yang diharapkan.

Promosi :dalam penelitian ini akan melihatseberapa besar pengaruh promosidalam suatu bentuk komunikasi pemasaran bank yang memberikan informasi, membujuk serta memengaruhi masyarakat terhadap apa saja yang dimiliki oleh suatu bank, baik itu produk yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Persepsi Nasabah : dalam penelitian ini akan melihat seberapa besar pengaruh persepsi Nasabah yang digunakan oleh individu untuk memilih, mengorganisasi, dan meginterpretasi masukan informasi guna menciptakan gambaran dunia yang memiliki arti.

Minat Nasabah Menabung dalam penelitian ini akan melihat seberapa besarkah pengaruh kebutuhan yang dirasa atau tidak dirasakan untuk melakukan aktivitas yang menyebabkan seseorang tertarik terhadap sesuatu.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatasmaka Peneliti mengemukakan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah pelayanan berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah menabung di PT. Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kediri?
2. Apakah promosi berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah menabung di PT. Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kediri?
3. Apakah persepsi nasabah berpengaruh signifikan terhadap minat nasabahmenabung di PT. Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kediri?
4. Apakah pelayanan, promosi, danpersepsi nasabah berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah menabung di PT.Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kediri.

D. Tujuan Masalah

Berdasarkan rumusan masalah diatas, tujuan yang ingin dicapai peneliti dalam penelitian adalah sebagai berikut:

1. Untuk menguji Apakah pelayanan berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah menabung di PT. Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kediri.

2. Untuk menguji Apakah promosi berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah menabung di PT. Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kediri.
3. Untuk menguji Apakah persepsi nasabah berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah menabung di PT. Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kediri.
4. Untuk menguji Apakah pelayanan, promosi, dan persepsi nasabah berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah menabung di PT. Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kediri.

E. Kegunaan Penelitian

Setelah penelitian ini selesai dilakukan, diharapkan akan memberikan manfaat bagi berbagai pihak, diantaranya sebagai berikut:

1. Secara Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan teori, untuk memperkaya wawasan keilmuan khususnya yang berkaitan dengan minat nasabah menabung yang dipengaruhi pelayanan, promosi, dan persepsi nasabah.

2. Secara praktisi

a. Bagi lembaga keuangan syariah

Diharapkan dapat berguna sebagai acuan untuk membuat kebijakan-kebijakan selanjutnya dalam meningkatkan pelayanan yang nyaman, promosi, dan mempertahankan persepsi nasabah yang akan diberikan khususnya di PT. Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kediri.

b. Bagi Insititut Agama Islam

Penelitian ini diharapkan dapat menambah sarana informasi dan referensi dalam karya-karya ilmiah serta sebagai sumbangsih kepustakaan di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Tulungagung ataupun pihak lain yang membutuhkan.

c. Bagi Peneliti Selanjutnya

Diharapkan penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan bacaan atau literature yang berkaitan dengan berkaitan dengan pelayanan, promosi, persepsi nasabah terhadap minat nasabah menabung

F. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian

1. Ruang Lingkup

Dalam penelitian ini terfokus pada variabel-variabel penelitian antara lain, variabel bebas atau variabel independen (X) dan variabel terikat atau dependen (Y). Terdapat 3 variabel bebas (X) yaitu pelayanan (X1), promosi (X2), persepsi nasabah (X3), dan terdapat 1 variabel terikat (Y) yaitu minat menabung nasabah.

2. Keterbatasan Penelitian

Karena adanya keterbatasan waktu, dana, tenaga dan teori-teori, serta data yang diperlukan peneliti maka peneliti memberi batasan penelitian. Objek penelitian yang digunakan adalah di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kediri. Dalam penelitian ini akan membatasi ruang lingkup pada permasalahan pelayanan, promosi, dan persepsi nasabah terhadap minat nasabah menabung. Tujuan adanya pembatasan

masalah adalah untuk menghindari tidak terkendalinya bahasan yang berlebihan terhadap penelitian dan tetap terfokus pada variabel-variabel yang diteliti.

G. Penegasan Istilah

Penegasan istilah dimaksudkan untuk memberikan penjelasan mengenai judul penelitian agar tidak terjadi kesalah pahaman dan salah penafsiran ketika memahami judul penelitian. Dalam penelitian ini penegasan istilah terdiri dari dua, antara lain penegasan konseptual dan penegasan operasional.

1. Penegasan konseptual

Definisi konseptual (konsep) adalah sejumlah pengertian atau ciri yang berkaitan dengan berbagai peristiwa, objek, kondisi, situasi, dan hal lain yang sejenis. Konsep diciptakan dengan menggolongkan dan mengelompokkan objek-objek atau peristiwa yang mempunyai ciri-ciri yang sama.

- a. Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal- hal lain yang disebabkan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksud untuk memecahkan permasalahan konsumen.⁵
- b. Promosi adalah mengenai kegiatan- kegiatan yang secara aktif dilakukan oleh perusahaan untuk mendorong konsumen agar tertarik terhadap produk yang ditawarkan.⁶

⁵ Ratminto dan Atik, *Manajemen Pelayanan*, (Jakarta: Pustaka Pelajar, 2005), hal 2.

⁶Pandji Anoraga, *Pengantar Bisnis dalam Era Globalisasi*, (Jakarta:PT. Rineka Cipta, 2007), hlm 194

- c. Persepsi adalah proses dimana seseorang memilih, mengatur dan menginterpretasikan informasi untuk membentuk suatu yang berarti mengenai dunia⁷.
- d. Minat menabung diasumsikan sebagai minat beli merupakan perilaku yang muncul sebagai respon terhadap pembelian.⁸

2. Penegasan Operasional

Definisi operasional merupakan definisi variabel secara operasional, secara praktik, secara riil, secara nyata dalam lingkup obyek penelitian yang diteliti. Dalam penelitian ini dimaksudkan untuk menguji dan menganalisis Variabel bebas (X) dalam penelitian ini adalah pelayanan, promosi, dan persepsi nasabah. Sedangkan variabel terikat (Y) adalah minat nasabah menabung di PT. Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kediri.

H. Sistematika Pembahasan Skripsi

Untuk memberikan gambaran yang jelas dan terperinci mengenai penyusunan penelitian ini, berikut diuraikan sistematika penulisan yang terdiri dari bagian awal, bagian isi, dan bagian akhir penelitian.

1. Bagian awal berisi tentang halaman judul, halaman persetujuan, halaman pengesahan dosen pembimbing, motto, persembahan, kata pengantar, daftar isi, daftar tabel, daftar gambar, daftar grafik, daftar lampiran, dan abstrak.
2. Bagian isi terdiri dari:

⁷ Lailatul Iffah, *PERSEPSI NASABAH TERHADAP TINGKAT KUALITAS PELAYANAN BANK SYARIAH CABANG MALANG*, Vol. 3 NO. 1 Agustus 2018, hlm 82-83

⁸ Ali Mahmudi, *Pengaruh Kualitas Produk Tabungan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Menabung Di Bmt Tumang Cabang Salatiga*, skripsi, hlm 19

BAB I Pendahuluan. Dalam bab ini pembahasan awal yang di paparkan secara global tentang latar belakang, identifikasi masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, ruang lingkup dan keterbatasan penelitian, penegasan istilah, dan sistematika penulisan skripsi. Bab ini merupakan penjelasan secara umum, ringkas padar yang menggambarkan dengan tepat isi usulan penelitian yang berkaitan dengan judul penelitian dan harus berkaitan dengan judul penelitian dan harus bersangkutan antara bab I sampai dengan bab VI.

BAB II Landasan Teori, membahas tentang penjabaran kerangka teori yang digunakan untuk penelitian, yang terdiri dari kerangka teorimasing-masing variable, kajian penelitian terdahulu, kerangka konseptual, dan hipotesis penelitian. Dalam bab ini harus berkaitan dengan variabel-variabel yang telah di tentukan tersebut, teori pendukungnya dikaji dalam suatu teori yang diakui oleh public, sehingga memperoleh suatu hipotesis. Teori yang disampaikan harus rasional dan diakui kebenarannya yang pada akhirnya nanti akan digunakan untuk menunjang analisis dari data yang telah dikumpulkan.

BAB III Metodologi Penelitian. Terdiri dari pendekatan penelitian, populasi, sampling, dan sampel penelitian, variabel penelitian, teknik pengumpulan data dan instrument penelitian. Pada bab ini berkaitan dengan judul dan untuk menjawab permasalahan yang telah dibuat, membuat sesuatu yang masuk akal dan memprediksikan keadaan dimasa yang akan datang.

BAB IV Hasil Penelitian. Merupakan bab analisis data dan pembahasan yang mmenguraikan gambaran umum penelitian, dan pengujian hipotesis. Pada bab ini berkaitan dengan pertanyaan- pertanyaan yang ada pada rumusan masalah terdapat pada bab pendahuluan, dan analisis data yang diperoleh dari hasil observasi dan hasil angket yang dikumpulkan oleh peneliti melalui prosedur pengumpulan data yang terdapat pada bab metodologi penelitian.

BAB V Pembahasan. Bab ini berisi tentang pembuktian hipotesis. (1) Pengaruh pelayanan terhadap minat menabung nasabah di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kediri. (2) Pengaruh promositerhadap minat menabung nasabah di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kediri. (3) Pengaruh Persepsi nasabah terhadap minat menabung nasabah di PT. Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kediri. Pada babterdapat penjelasan data dan pembahasan hasil penelitian dengan menggunakan pendekatan yang telah ditentukan, pengungkapan temuan yang mengacu pada tujuan penelitian. Pembahasan berisi uraian atau pembahasan secara mendalam hasil penelitian yang telah disajikan sebelumnya. Penelitian harus menggunakan paradigmateori atau konsep yang telah diuraikan pada BAB II dan membandingkan dengan penelitian sebelumnya yang sejenisnya.

BAB VI Penutup. Merupakan bab ini dikemukakan penutup yang menjelaskan tentang kesimpulan hasil penelitian dan saran yang berkaitan dengan penelitian ini untuk ditunjukkan kepada berbagai pihak sehingga berguna untuk kegiatan selanjutnya. Kesimpulan harus ada keterkaitanya dengan pembahasan pada bab

pembahasan dan dugaan pada bab pendahuluan, dan saran yang berkaitan dengan kesimpulan yang telah dibuat.

3. Bagian akhir laporan penelitian ini berisi daftar rujukan, lampiran-lampiran, surat pernyataan keaslian dan daftar riwayat hidup.