

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pada era globalisasi sekarang, Perbankan Syariah di Indonesia mengalami perkembangan yang sangat pesat. Sejak saat ini sudah terdapat Bank Syariah milik pemerintah.² Bank syariah sendiri dijadikan sebagai lembaga keuangan yang bisa mengukur dan mempertahankan kestabilan keuangan bagi suatu negara. Dengan begitu Lembaga Keuangan Bank dan Lembaga keuangan bukan Bank bisa dijadikan acuan didalam kestabilan didalam ekonomi keuangan. Perbankan sendiri merupakan jantung dari perekonomian negara, dimana perbankan mempunyai peran sebagai lembaga intermediasi antara investor dengan pihak yang membutuhkan dana. Bank juga memiliki fungsi sebagai lembaga intermediasi yang berperan penting dalam lembaga keuangan syariah, dimana bank mengumpulkan dana dari nasabah kemudian bank memberikan dana tersebut kepada nasabah yang membutuhkan dana.³

Bank BRISyariah Kantor Kas Kediri Tulungagung merupakan bagian dari lembaga keuangan syariah di Tulungagung yang memiliki kualitas yang baik. Didalam BRI Syariah terdapat produk *financing* antara lain: KPR BRISyariah iB, KPR Sejahtera BRISyariah iB, KKB BRISyariah iB, Pembiayaan Umrah BRISyariah iB, KMF Purna Brisyariah iB, KMF

²Kasmir, *Analisis Laporan Keuangan*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada,2012),hal.167

³ Wiroso, *Produk Perbankan Syariah*, (Jakarta: LPEE Usakti,2009),hal. 39

Pra Purna BRISyariah iB, KMF BRISyariah iB, Pembiayaan Kepemilikan Emas, Qardh Beragun Emas, Mikro BRISyariah. Dalam produk pembiayaan ini kebanyakan menggunakan pembiayaan *murabahah*.

Penelitian ini hanya berfokus dengan pembiayaan murabahah (pembiayaan dengan prinsip jual beli) dimana pihak bank nantinya membelikan barang yang diminta nasabahnya sesuai dengan spesifikasinya. Pembiayaan murabahah bisa dilakukan dengan dua orang atau lebih dengan cara yaitu mencicil atau tunai sesuai dengan kesepakatan pada waktu akad. Penelitian ini diambil dari data Bank BRISyariah Kantor Kas Kediri Tulungagung. Berdasarkan hasil observasi. Diketahui pendapatan pembiayaan murabahah yang ada pada Bank BRISyariah Kantor Kas Kediri Tulungagung pada tahun 2018-2020 setiap tahunnya terus mengalami peningkatan. Data tersebut bisa dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 1.1
Total Pembiayaan Murabahah Bank BRISyariah
Kantor Kas Kediri Tulungagung Tahun 2018-2020

Data Tahunan Pembiayaan Murabahah				
Tahun	Mikro 25 IB	Mikro 75 IB	Mikro 200 IB	Kur Mikro IB
2018	0	Rp. 926.000.000	Rp.3.434.000.000	Rp.3.270.000.000
2019	0	Rp. 754.504.541	Rp.1.799.831.000	Rp.6.586.000.000
2020	0	Rp.1.317.419.000	Rp.4.290.575.799	Rp.11982.744.390

Sumber: Laporan Keuangan Tahunan Bank BRI Syariah Kantor Kas Kediri Tulungagung Pada Tahun 2018-2020

Berdasarkan tabel 1.1 diatas pembiayaan murabahah terus mengalami peningkatan. Hal ini karena didalam Bank BRISyariah Kantor Kas Kediri Tulungagung pembiayaan murabahah merupakan produk pembiayaan yang paling diminati oleh nasabah karena pembiayaan ini merupakan pembiayaan yang fleksibel. Bank memiliki faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah untuk melakukan pembiayaan. Faktor-faktor tersebut antara lain: Tingkat Margin, Lokasi, Kualitas Pelayanan, Promosi, Serta Pengetahuan. Tingkat Margin merupakan presentasi tertentu yang ditetapkan per tahun perhitungan margin keuntungan secara harian, maka jumlah hari dalam setahun ditetapkan 360 hari.⁴ Lokasi adalah aspek terpenting dari segi strategi saluran, lokasi yang bagus memudahkan akses ketempat usaha menarik banyak nasabah untuk melakukan

⁴ Adiwarmar Karim, *Bank Islam, Analisis Fiqih dan Keuangan*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2007), hal.280

transaksi.⁵Kualitas Pelayanan menurut Hasibuan adalah kegiatan pemberian jasa dari satu pihak ke pihak lainnya.⁶ Promosi adalah segala keinginan untuk mengenalkan produk, harga, dan tempat saluran distribusi kepada masyarakat atau proses pembuatan pesan tentang produk yang disebarkan kepada khalayak, agar kehadiran dan manfaat produk dapat diketahui khalayak.⁷ Sedangkan pengetahuan nasabah menurut Vina adalah semua informasi yang dimiliki konsumen mengenai bagian macam produk, serta pengetahuan lainnya yang berkaitan dengan fungsinya sebagai konsumen.⁸Kelima faktor ini sangat berpengaruh terhadap faktor-faktor kebutuhan nasabah.

Berdasarkan latar belakang yang telah penulis uraikan, maka penulis tertarik melakukan penelitian yang berjudul “*Pengaruh tingkat margin, lokasi, kualitas pelayanan, promosi, serta pengetahuan terhadap keputusan nasabah memilih produk pembiayaan murabahah pada Bank BRI Syariah Kantor Kas Kediri Tulungagung*”

⁵ Wahjono Sentot I, *Manajemen Pemasaran Bank*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010), hal. 126

⁶ Hasibuan Malayu, *Manajemen Sumber Daya*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2007),hal. 157

⁷ Rachmad Kriyanto, *Manajemen Periklanan Teori dan Praktek*, (Malang: UB Press, 2013), hal. 18

⁸ Vina Sri Yuniarti, *Perilaku Konsumen Teori dan Praktik*, (Bandung: Pustaka Setia, 2015), hal. 130

B. Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah merupakan penjelasan tentang kemungkinan-kemungkinan bahasan yang muncul didalam penelitian ini. Berdasarkan latar belakang diatas dapat diidentifikasi beberapa masalah yang terkait dengan pengaruh tingkat margin, lokasi, kualitas pelayanan, promosi, serta pengetahuan terhadap keputusan nasabah memilih produk pembiayaan *murabahah* pada Bank BRI Syariah Kantor Kas Kediri Tulungagung, adalah sebagai berikut:

1. Banyaknya perkembangan lembaga keuangan syariah dan perbankan syariah di Kabupaten Tulungagung sehingga meningkatkan persaingan tingkat margin bagi Bank BRI Syariah Kantor Kas Kediri Tulungagung.
2. Lokasi atau tempat kerja dibutuhkan untuk nasabah, lembaga mampu menyediakan fasilitas-fasilitas yang dapat menunjang kepuasan nasabah untuk merasa nyaman, senang pada lembaga tersebut.
3. Kualitas pelayanan sangat berpengaruh dalam perusahaan karena kualitas pelayanansangat mempengaruhi nasabah.
4. Globalisasi membuat teknologi semakin maju sehingga promosi dituntut lebih maju
5. Adanya pengetahuan yang luas penting untuk nasabah dalam pemilihan suatu produk pembiayaan.

C. Rumusan Masalah

1. Apakah tingkat margin berpengaruh terhadap keputusan nasabah memilih produk pembiayaan *murabahah* pada Bank BRI Syariah Kantor Kas Kediri Tulungagung?
2. Apakah lokasi berpengaruh terhadap keputusan nasabah memilih produk pembiayaan *murabahah* pada Bank BRI Syariah Kantor Kas Kediri Tulungagung?
3. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan nasabah memilih produk pembiayaan *murabahah* pada BRI Syariah Kantor Kas Kediri Tulungagung?
4. Apakah promosi berpengaruh terhadap keputusan nasabah memilih produk pembiayaan *murabahah* pada Bank BRI Syariah Kantor Kas Kediri Tulungagung?
5. Apakah pengetahuan berpengaruh terhadap keputusan nasabah memilih produk pembiayaan *murabahah* pada Bank BRI Syariah Kantor Kas Kediri Tulungagung?
6. Apakah tingkat margin, lokasi, kualitas pelayanan, promosi, serta pengetahuan secara simultan berpengaruh terhadap keputusan nasabah memilih produk pembiayaan *murabahah* pada Bank BRI Syariah Kantor Kas Kediri Tulungagung?

D. Tujuan Penelitian

1. Untuk menguji pengaruh signifikan tingkat margin terhadap keputusan nasabah memilih produk pembiayaan *murabahah* pada Bank BRI Syariah Kantor Kas Kediri Tulungagung?
2. Untuk menguji pengaruh signifikan lokasi terhadap keputusan nasabah memilih produk pembiayaan *murabahah* pada Bank BRI Syariah Kantor Kas Kediri Tulungagung ?
3. Untuk menguji pengaruh signifikan kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah memilih produk pembiayaan *murabahah* pada Bank BRI Syariah Kantor Kas Kediri Tulungagung?
4. Untuk menguji pengaruh signifikan promosi terhadap keputusan nasabah memilih produk pembiayaan *murabahah* pada Bank BRI Syariah Kantor Kas Kediri Tulungagung?
5. Untuk menguji pengaruh signifikan pengetahuan terhadap keputusan nasabah memilih produk pembiayaan *murabahah* pada Bank BRI Syariah Kantor Kas Kediri Tulungagung?
6. Untuk menguji pengaruh signifikan tingkat margin, lokasi, kualitas pelayanan, promosi, serta pengetahuan secara simultan terhadap keputusan nasabah memilih produk pembiayaan *murabahah* pada Bank BRI Syariah Kantor Kas Kediri Tulungagung?

E. Kegunaan Penelitian

Kegunaan Penelitian diharapkan dapat berguna ataupun bermanfaat untuk berbagai pihak-pihak yang membutuhkan, diantaranya:

1. Kegunaan Secara Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat serta tambahan pengetahuan dan wawasan untuk mengukur adanya pengaruh tingkat margin, lokasi, kualitas pelayanan, promosi, serta pengetahuan terhadap keputusan nasabah memilih produk pembiayaan *murabahah* pada Bank BRI Syariah Kantor Kas Kediri Tulungagung

2. Kegunaan Secara Praktisi

a. Bagi Pihak Bank BRI Syariah Kantor Kas Kediri Tulungagung

Hasil dari penelitian ini dapat memberikan bahan evaluasi dan pertimbangan mengenai tingkat margin, lokasi, kualitas pelayanan, promosi, serta pengetahuan terhadap keputusan nasabah memilih produk pembiayaan *murabahah* pada Bank BRI Syariah Kantor Kas Kediri Tulungagung.

b. Bagi Akademik

Hasil dari penelitian dapat memberikan tambahan referensi atau perbendaharaan kepustakaan di IAIN Tulungagung.

c. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai pertimbangan atau pengembangan lebih lanjut, serta dapat

menjadi referensi tentang penelitian yang sejenis dengan faktor yang berbeda.

F. Ruang Lingkup Penelitian dan Keterbatasan Penelitian

1. Ruang Lingkup

Ruang lingkup dari penelitian ini dimaksudkan untuk membatasi masalah agar pembatasannya sendiri lebih terarah. Adapun dari ruang lingkup skripsi ini yaitu mengenai pengaruh tingkat margin, lokasi, kualitas pelayanan, promosi, serta pengetahuan terhadap keputusan nasabah memilih produk pembiayaan *murabahah* pada Bank BRI Syariah Kantor Kas Kediri Tulungagung. Peneliti menilai keputusan nasabah dilihat dari 5 variabel ini yaitu: tingkat margin, lokasi, kualitas pelayanan, promosi, serta pengetahuan.

2. Keterbatasan Penelitian

Keterbatasan dari penelitian ini hanya terbatas pada variabel tingkat margin (X1), lokasi (X2), kualitas pelayanan (X3), promosi (X4), pengetahuan (X5), terhadap keputusan nasabah memilih produk pembiayaan *murabahah* (Y) dan juga keterbatasan data dari tempat penelitian.

G. Definisi Operasional

Definisi operasional yaitu definisi dari variabel secara operasional yang riil dan nyata dalam ruang lingkup objek penelitian ataupun objek yang diteliti agar tidak memunculkan berbagai penafsiran yang salah terkait judul penelitian. Secara operasional penelitian ini dimaksudkan untuk menguji adanya pengaruh tingkat margin, lokasi, kualitas pelayanan, promosi, serta pengetahuan terhadap keputusan nasabah memilih produk pembiayaan *murabahah* pada Bank BRI Syariah Kantor Kas Kediri Tulungagung.

H. Sistematika Penulisan

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 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, teori yang membahas variabel/sub 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 dan instrument penelitian; serta analisis data.

BAB IV HASIL PENELITIAN

Dalam bab ini terdiri dari hasil penelitian yang berisi deskripsi data dan pengujian hipotesis.

BAB V PEMBAHASAN

Dalam bab ini berisi pembahasan data penelitian dan hasil analisis data.

BAB VI PENUTUP

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

3. Bagian Akhir

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