

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

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

Pada dasarnya lembaga yang berhubungan dengan keuangan tidak dapat di lepaskan dari masalah perekonomian, apalagi di Indonesia yang memiliki masalah kesenjangan sosial yang tinggi. Masalah tersebut tercipta karena adanya pengangguran yang semakin banyak karena kurangnya lapangan pekerjaan, sehingga banyak masyarakat yang kekurangan uang dan mengeluh terhadap masalah perekonomian kehidupannya. Uang bisa dikatakan sebagai alat yang paling banyak digunakan maupun dibutuhkan oleh masyarakat dalam mencukupi kebutuhan sehari-hari sehingga uang sangat berperan dalam upaya penunjang perekonomian masyarakat. Sebelum mengenal uang masyarakat umumnya dalam berdagang menggunakan sistem barter, tetapi setelah lama digunakan sistem barter ini dinilai banyak memiliki kekurangan dalam hal efektif dan efisiennya. Maka dari kekurangan tersebut dibutuhkan sebuah alat yang disebut dengan Uang.

Salah satu lembaga keuangan yang mengolah uang tersebut adalah dari sektor perbankan yang memiliki peranan penting dalam membantu perekonomian suatu negara. Perbankan adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang bank, menyangkut kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses

dala melaksanakan kegiatan usahanya.<sup>2</sup>Semakin berkembangnya peran perbankan dalam membantu perekonomian maka semakin baik pula pertumbuhan ekonomi suatu negara. Untuk itu diperlukannya bank sebagai lembaga keuangan berfungsi yang tugasnya menyimpan maupun menghimpun dan menyalurkan dana tersebut kepada masyarakat untuk mencapai pertumbuhan perekonomian dan stabilitas perekonomian sehingga akan kesejahteraan masyarakat akan ikut membaik. Dijelaskan mengenai perbankan dalam UU RI Nomor 10 Tahun 1998, bahwa Bank adalah suatu badan usaha yang tugasnya menghimpun dana masyarakat dalam bank dilakukan dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kepada masyarakat lagi dilakukan dalam bentuk kredit, bisa juga dilakukan dalam bentuk lainnya yang tujuannya sebagai upaya meningkatkan taraf hidup masyarakat.<sup>3</sup>

Sedangkan di dalam UU No.21 tahun 2008 menjelaskan mengenai Perbankan Syariah, bank syariah merupakan bank yang menjalankan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah , atau prinsip hukum islam yang diatur didalam fatwa Majelis Ulama Indonesia seperti prinsip keadilan dan keseimbangan,kemaslahatan,universalisme, serta tidak mengandung unsur gharar, maysir, riba, zalim dan obyek yang haram.<sup>4</sup>

Pada masa sekarang tidak hanya bank umum konvensional saja yang menjalankan kegiatan simpan pinjan melainkan perbankan syariah pun ikut

---

<sup>2</sup> Irsyadi Zain dan Y.Rahmad Akbar, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, (Yogyakarta:CV Budi Utomo,2012), Hal.21

<sup>3</sup> Ibid, Hal.21

<sup>4</sup>Andrianto dan M.Anang Firmansyah, *Manajemen Bank Syariah*,(Surabaya:Qiara Media,2019). Hal. 24

berperan aktif dalam membantu pertumbuhan perekonomian. Perbankan Syariah merupakan segala sesuatu yang menyangkut mengenai bank syariah dan unit usaha syariah, mencakup kelembagaan dan kegiatan usaha serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya. Bank Syariah merupakan suatu bank cara kerjanya mengacu pada hukum Islam, dan dalam kegiatannya tidak membebankan bunga maupun tidak membayar bunga kepada nasabah.<sup>5</sup> Bisa disimpulkan mengenai bank syariah merupakan suatu sistem perbankan yang dikembangkan atas dasar syariat-syariat Islam. Dalam Perbankan syariah adanya larangan untuk meminjam sejumlah uang dengan adanya bunga atau bisa disebut dengan riba dan juga larangan investasi untuk usaha-usaha yang dikategorikan haram sehingga dalam penerapannya berbeda dengan bank konvensional.

Dalam sebuah bank itu sendiri termasuk pengurus dan anggota Bank harus memiliki cara pandang dalam menyadari bahwa pelaksanaan pembukaan rekening yang dilakukan secara online harus dikelola dengan baik, sehingga dapat menunjang sistem tata kelola keuangan yang lebih produktif lagi. Dalam melakukan kegiatan harus dilaksanakan dengan sungguh-sungguh dan tanggung jawab. Kurangnya perhatian terhadap pelaksanaan pembukaan yang dilakukan secara online akan berdampak buruk bagi bank itu sendiri dan bisa menyebabkan bank menghadapi masalah yang mungkin bisa beresiko. Padahal mengelola atau menerapkan prosedur baik juga akan mengurangi kendala ataupun ancaman yang akan terjadi. Menjalankan dan

---

<sup>5</sup> Ismail, *Perbankan Syariah*, Jakarta: Prenadamedia Group, 2011. Hal 25

mengolah prosedur yang baik merupakan suatu langkah atau cara yang berguna dalam menarik minat nasabah atau masyarakat dalam menggunakan jasa perbankan syariah, menetapkan solusi terhadap bagi hasil yang adil juga harus ditekankan.

Fasilitas pelayanan yang diberikan di Bank Syariah Mandiri tepatnya di BSI Tulungagung (eks Bank Mandiri Syariah) untuk memberikan kenyamanan, keamanan, dan kemudahan seperti pelayanan dari karyawan yang cepat, tepat dan ramah kemudian dengan memberikan *ATM, SMS banking, internet banking, phone banking, dan mobile banking* merupakan layanan perbankan 24 jam untuk mempermudah nasabah Bank Syariah Indonesia dalam melakukan transaksi, sehingga pelaksanaan dalam pembukaan rekening secara online dapat mendapat nilai yang lebih dimata para nasabahnya dan berbeda dengan lembaga keuangan lainnya dan tidak dimiliki oleh pesaing lain. Nasabah akan mencari sebuah produk yang memberikan pelayanan terbaik kepadanya. Dalam melakukan pemasaran tidak hanya menyampaikan produk dan jasa hingga tangan konsumen tetapi bagaimana produk atau jasa tersebut dapat memberikan kepuasan terhadap pelanggan dengan menghasilkan laba.<sup>6</sup> Dengan demikian penerapan prosedur dan bagi hasil yang baik bisa dikatakan sebagai faktor yang mempunyai pengaruh terhadap perilaku nasabah dalam memilih produk bank.

---

<sup>6</sup> Agustina Shinta, *Manajemen Pemasaran*, Malang: Universitas Brawijaya Press, 2011.  
Hal.1

Kualitas pelayanan dalam menerapkan sebuah prosedur menjadi faktor penentu keberhasilan saat ini. Suatu perusahaan harus selalu memperhatikan kesan dan perilaku masyarakat setelah menggunakan jasanya tersebut, jika ingin terus berkembang. Dengan demikian perusahaan bisa mempertahankan nasabah serta menarik nasabah yang baru, dan pada akhirnya perusahaan tersebut mampu meningkatkan tingkat penjualan.

Seperti Bank Syariah Indonesia (BSI) Tulungagung (eks Bank Mandiri Syariah) ini sendiri merupakan kumpulan dari beberapa bank yang meliputi Bank Mandiri Syariah, BNI Syariah dan BRI Syariah yang berkumpul menjadi satu lembaga membentuk Bank Mandiri Syariah. BSI mengeluarkan produk-produk inovatif dengan sistem bagi hasil yang disesuaikan dengan jenis produk yang terdiri dari tiga bagian, yaitu pembiayaan atau penyaluran dana, produk pendanaan atau penghimpunan dana, dan produk jasa. Salah satu produk yang ditawarkan oleh BSI yaitu produk Tabungan BSI yang termasuk produk penghimpunan dana dalam mata uang rupiah yang bermanfaat memberikan kebijakan penuh kepada bank untuk mempergunakan dananya sebagai usaha yang baik dan menguntungkan.

Hasil dari pelaksanaan manajemen produk yang baik dapat dilihat dari Perkembangan lembaga keuangan syaria'ah di indonesia yang mengalami peningkatan .Ini adalah bukti bahwa kinerja perbankan syaria'ah cukup baik sehingga berkontribusi positif bagi pertumbuhan perekonomian di Indonesia. Bank Syariah Indonesia (BSI) Tulungagung (eks Bank Mandiri Syariah) bisa dikatakan sebagai bank menarik perhatian khusus bagi masyarakat dan

pemerintah dengan berbagai macam produk dan jasa yang dijalankan, itupun ditunjang dari kebijakan yang dilakukan oleh bank tersebut. Kehadiran BSI (eks Bank Mandiri Syariah) sejak tahun 1999 menjadi salah satu bank syariah terbesar yang dapat membantu menumbuhkan perekonomian Indonesia. Hal itu menjadikan nilai positif bagi BSI untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Perkembangan kantor BSI dari beberapa tahun juga selalu mengalami peningkatan.

Banyak alasan mengapa nasabah atau masyarakat begitu terpengaruh dalam menggunakan jasa BSI Kantor Cabang Pembantu Tulungagung (eks Bank Mandiri Syariah) ini, salah satunya timbul dari pelaksanaan pembukaan rekening online dalam produk *easy mudharabah* itu sendiri sehingga masyarakat ikut berminat untuk melakukan transaksi dan pastinya ada rasa kepercayaan yang tinggi kepada bank Mandiri Syariah tersebut.

Maka berdasarkan masalah diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian bagaimana penerapan prosedur pembukaan rekening online produk tabungan BSI *easy mudharabah* di BSI Kantor Cabang Pembantu Tulungagung (eks Bank Mandiri Syariah). Sebagai bahan untuk penelitian penulis mengambil judul **“PELAKSANAAN PEMBUKAAN REKENING ONLINE PADA PRODUK TABUNGAN BSI EASY MUDHARABAH UNTUK MENARIK MINAT NASABAH DI BANK SYARIAH (Studi Kasus Di BSI Kantor Cabang Pembantu Tulungagung (eks Bank Mandiri Syariah))”**.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas terdapat permasalahan yang perlu di ungkapkan. Permasalahan tersebut meliputi:

1. Bagaimana ketentuan dan cara pembukaan rekening *online* pada produk tabungan BSI easy mudharabah di BSI Kantor Cabang Pembantu Tulungagung (eks Bank Mandiri Syariah) ?
2. Bagaimana minat nasabah dalam pembukaan rekening *online* pada produk tabungan BSI easy mudharabah di BSI Kantor Cabang Pembantu Tulungagung (eks Bank Mandiri Syariah) ?
3. Apa saja keuntungan tabungan BSI easy mudharabah bagi nasabah di BSI Kantor Cabang Pembantu Tulungagung (eks Bank Mandiri Syariah) ?

## **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan perumusan masalah yang telah dipaparkan diatas, maka ada tujuan yang ingin dicapai sebagai berikut:

1. Untuk mendeskripsikan ketentuan dan cara pembukaan rekening *online* pada produk tabungan BSI easy mudharabah di BSI Kantor Cabang Pembantu Tulungagung (eks Bank Mandiri Syariah) ?
2. Untuk mendeskripsikan minat nasabah dalam pembukaan rekening *online* pada produk tabungan BSI easy mudharabah di BSI Kantor Cabang Pembantu Tulungagung (eks Bank Mandiri Syariah) ?
3. Untuk mendeskripsikan keuntungan tabungan BSI easy mudharabah bagi nasabah di BSI Kantor Cabang Pembantu Tulungagung (eks Bank

Mandiri syariah) ?

#### **D. Identifikasi Penelitian dan Batasan Masalah.**

##### **1. Identifikasi Penelitian**

Dalam penelitian ini dibahas mengenai identifikasi cakupan yang mungkin muncul dalam penelitian, supaya pembahasan lebih terarah dan sesuai dengan tujuan yang dicapai yaitu pelaksanaan pembukaan rekening online dalam produk tabungan BSI esy mudharabah di bank syariah (Studi Kasus di BSI Kantor Cabang Pembantu Tulungagung (eks Bank Mandiri Syariah)). Identifikasi masalah yang mungkin timbul adalah sebagai berikut :

- a. Pelaksanaan pembukaan rekening BSI Tabungan easy mudharabah dilakukan secara online.

##### **2. Pembatasan Masalah**

Untuk mempermudah dalam melakukan pembahasan maka diperlukanlah batasan. Maka dari itu batasan mengenai masalah dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Penjelasan mengenai cara pelaksanaan pembukaan rekening secara online dan pengertian tabungan mudhrabah.
- b. Daya minat nasabah dalam melaksanakan pembukaan rekening secara online.
- c. Minat nasabah kepada keuntungan yang di peroleh setelah menggunakan jasa bank syariah.



## **E. Manfaat Penelitian**

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memberi kegunaan atau manfaat dalam menjawab permasalahan yang sedang diteliti.

### **1. Secara Teoritis.**

Hasil dari penelitian yang berjudul Pelaksanaan Pembukaan Rekening Online Pada Produk Tabungan BSI Easy Mudharabah Dalam Menarik Minat Nasabah di Bank Syariah (Studi Kasus di BSI Kantor Cabang Pembantu Tulungagung (eks Bank Mandiri syariah)) diharapkan dapat menambah wawasan dalam melakukan pembukaan rekening secara online, manfaat dan ilmu pengetahuan, serta produk-produk yang ada di Bank Syariah Indonesia.

### **2. Secara Praktis**

#### **a. Bagi Institusi**

Dalam penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat kepada BSI Kantor Cabang Pembantu Tulungagung dan membantu lembaga dalam mengetahui sejauh mana minat dari nasabah dalam memanfaatkan produk BSI easy mudharabah seperti melakukan pembukaan rekening secara online.

#### **b. Bagi Akademis**

Dalam penelitian ini diharapkan dapat berguna untuk pertimbangan atau sarana menambah informasi bagi IAIN Tulungagung terutama Perbankan Syariah dan karya-karya ilmiah

sekaligus referensi bagi mahasiswa, staf dan pengajar lainnya.

c. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan referensi/rujukan jika mempunyai judul atau permasalahan yang hampir serupa sehingga dapat menambah wawasan untuk penelitian selanjutnya.

## **F. Penegasan Istilah**

Diperlukanlah penegasan istilah agar tidak terjadi kesalahpahaman ataupun salah mengartikan dalam menafsirkan judul. Adapun penegasan istilah secara konseptual dan operasional adalah sebagai berikut:

1. Definisi Konseptual

a) Rekening

Merupakan rekening deposito dengan seorang nasabah mendepositokan sebuah uang pada bank dan boleh melakukan penarikan melalui cek atau perintah pembayaran lain ketika diminta.<sup>7</sup>

b) Produk

Produk merupakan segala sesuatu yang dapat ditawarkan produsen untuk diperhatikan, diminta, dicari, dibeli, digunakan, atau dikonsumsi

---

<sup>7</sup> Ahmad Ilham Sholihin, *Ekonomi Syariah*, PT Gramedia Pustaka Utama, 2010. Hal 709.

pasar sebagai pemenuhan kebutuhan atau keinginan pasar yang bersangkutan.<sup>8</sup>

c) Tabungan

Tabungan merupakan simpanan dana pihak ketiga yang dapat ditarik sesuai perjanjian antara bank dan nasabah pemegang rekening tabungan.<sup>9</sup>

d) Tabungan BSI Easy

Tabungan Easy adalah salah satu produk simpanan Bank Syariah Indonesia dengan akad *mudharabah mutlaqah* yang memberikan kemudahan kepada nasabahnya dalam bertransaksi melalui layanan *e-banking* dan *mobile banking*.<sup>10</sup>

## 2. Definisi Operasional

Berdasarkan judul tersebut secara operasional menganalisis mengenai pembukaan rekening dalam produk tabungan easy mudharabah yang dilakukan secara online sehingga lebih menarik minat nasabah di BSI Kantor Cabang Pembantu Tulungagung.

## G. Sistematika Penulisan Skripsi

Berikut ini susunan dalam penelitian, meliputi:

---

<sup>8</sup> Tengku Firli Musfar, *Manajemen Pemasaran*, Bandung:CV Media Sains Indonesia, 2020. Hal.29

<sup>9</sup> Ismail, *Manajemen Perbankan*, Jakarta: Prenamedia Group, 2010. Hal.25

<sup>10</sup> [www.bankbsi.co.id](http://www.bankbsi.co.id) Diakses pada 17 Februari 2020

## 1. BAB I Pendahuluan

Pada bab ini berisi tentang uraian yang meliputi: a) Latar belakang, b) rumusan masalah, c) tujuan penelitian, d) batasan penelitian, e) manfaat penelitian, f) penegasan istilah, g) sistematika penulisan.

## BAB II Landasan Teori

Pada bab ini berisi mengenai teori maupun konsep pokok dari permasalahan yang dikaji meliputi pengertian bank, produk-produk yang ada di dalam bank, manfaat produk tersebut dalam perspektif islam dan penelitian terdahulu.

## BAB III Metodologi Penelitian

Pada bab ini berisi mengenai rancangan penelitian, lokasi penelitian, kehadiran peneliti, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, pengecekan keabsahan temuan, dan tahap-tahap penelitian.

## BAB IV Hasil Penelitian

Pada bab ini berisi mengenai hasil penelitian yang diperoleh dari hasil temuan penelitian.

## BAB V Pembahasan

Pada bab ini berisi hasil penelitian dan teori yang ada dan dijelaskan dalam pembahasan.

## BAB VI Penutup

Pada bab terakhir ini berisi tentang penutupan yang terdiri dari kesimpulan dari beberapa temuan penelitian dan saran.