

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Indonesia termasuk pada kategori negara berkembang, bahwa perekonomian mempunyai peran penting dalam kestabilan kehidupan rakyatnya. Di dalam suatu negara bisa dikatakan maju apabila tingkat pembangunan dan pertumbuhan dapat ditinjau dari ekonominya. Meskipun Indonesia banyak memiliki pelaku bisnis, saat terjadi krisis ekonomi tidak semua usaha dapat bertahan. Oleh karena itu, untuk mengatasi melemahnya perekonomian, peran dari pihak yang dapat membantu memperlancar perekonomian salah satu permasalahan tersebut, adalah peran dari lembaga keuangan.²

Selain adanya bank konvensional ada juga perbankan syariah yang menyediakan jasa keuangan sehat berdasarkan syariah. Semakin berkembangnya perbankan syariah diikuti pula peminat yang ingin bergabung untuk membuka rekening tabungan. Berdirinya perbankan syariah di Indonesia memiliki alasan jika ada pandangan bahwa pada bank konvensional terdapat bunga (interest) dan dinilai haram dimana dapat dilihat dari sudut pandang perekonomian dan melanggar norma keadilan, itu karena pelimpahan resiko hanya satu pihak. Kehadiran bank Islam ternyata memberikan peran penting pada aktivitas perekonomian. Menginvestasikan dana masyarakat sesuai dengan ajaran Islam

²Carunia Mulya Firdausy, *Peran Industri Keuangan Non Bank terhadap Perekonomian Nasional*, (Jakarta: Yayasan Pustaka Obor Indonesia, 2019), hal. 15.

yang efektif tujuannya untuk kepentingan umat Islam merupakan salah satu fungsi dari adanya bank Islam.³ Bersumber atas persetujuan Bank Syariah dan Usaha Unit Syariahh (UUS) dan kesepakatan dari lain pihak yang diwajibkan untuk dibiayai serta diberi fasilitas tersebut setelah jangka waktu tertentu untuk mengembalikan dananya berupa *ujrah*, sebagaimana terdapat dalam UU Nomor 21 Tahun 2008 mengatur tentang Perbankan Syariah.⁴

Setiap aktivitas dan menjalankan berbagai bentuk transaksi yang ada di Bank Syariah tanpa mengandung riba, itu di maksudkan baik dari penyimpanan juga penyaluran dana, pelaksanaan transaksinya sama seperti di bank konvensional hanya yang membedakan porsi bagi hasilnya. Di dalam perbankan syariah antara nasabah peminjam dengan bank adalah sebuah mitra usaha, karena bank memperoleh keuntungannya dibagi bersama sesuai proporsi keikutsertaan sebagai mitra. Tetapi sebaliknya jika mengalami kerugian tentunya akan ditanggung bersama diantaranya mitra sesuai proporsinya.⁵

Perlu diketahui banyak perbincangan yang terjadi di lingkungan masyarakat saat ini salah satunya sudah melekatnya konsep bank konvensional sehingga kurangnya pengetahuan mengenai kegiatan pembiayaan di bank yang sehat dengan menggunakan prinsip syariah. Kondisi seperti ini masyarakat belum tahu banyak mengenai bank syariah misalnya hanya di tingkat kota. Karenanya pemikiran masyarakat pedesaan berfikir agar lebih mudah melakukan transaksi yang dekat dari tempat tinggalnya saja. Apabila masyarakat sendiri tidak pernah

³Dwi Handoko, dkk, *Hukum Perbankan dan Bisnis (Prinsip, Kehati-hatian Bank dalam Pemberian Kredit)*, (Pekanbaru: Hawa dan Ahwa, 2019), hal.3-4.

⁴Undang- Undang No. 21 Tahun 2008 *tentang Perbankan Syariah*.

⁵Syafir, *Mengapa Memilih Pembiayaan Bank Syariah*, (Surabaya: Qiara Media, 2019), hal. 1-2.

diberikan pengetahuan mengenai produk yang ada di bank syariah itu juga berpengaruh pada minat nasabah itu sendiri untuk melakukan kegiatan apapun di bank syariah.⁶

Lembaga keuangan di Indonesia khususnya perbankan syariah mengalami peningkatan hal ini akan berakibat pada ketatnya persaingan antar berbagai bank. Upaya untuk menarik minat menabung nasabah di bank syariah, sesuai yang ada di penelitian terdahulu faktor-faktor minat menabung terdapat sembilan faktor yaitu promosi, kualitas pelayanan, pengetahuan produk, citra perusahaan, kualitas informasi, karakteristik marketing syariah, religuitas, kepercayaan, dan sistem bagi hasil. Dari sembilan faktor diatas saya mengambil tiga faktor yaitu citra perusahaan, kualitas pelayanan dan pengetahuan produk yang akan saya jadikan variabel independen dalam penelitian. Di samping itu bank syariah harus memberikan citra perusahaan yang baik kepada masyarakat, karena dalam dunia perusahaan citra baik dari perusahaan sangat berpengaruh dalam mendapatkan suatu konsumen. Citra perusahaan merupakan penilaian masyarakat pada perusahaan yang sudah terbentuk dari pengetahuan atau pengalamannya sendiri misalnya telah bergabung di suatu perusahaan tersebut. Citra perusahaan sifatnya positif di mana jika di dalam kantor bank syariah misalnya, pegawai yang ada di lembaga tersebut harus memberikan sesuatu hal yang membuat para nasabahnya nyaman berada di dalam ruangan dengan cara ruangnya rapi, bersih dan nyaman, serta nasabah dilayani sepenuh hati dengan diberikan arahan yang membuat nasabah paham atas apa yang diinginkan sehingga nasabah terkesan

⁶Marto Silalahi, dkk, *Dasar-dasar Manajemen dan Bisnis*, (Medan:Yayasan Kita Menulis,2020), hal. 169.

mempercayai untuk setia menggunakan jasa perbankan dan berminat menabung di bank syariah tersebut. Sebaliknya jika nasabah mendapatkan suatu pelayanan yang buruk bagi mereka, disitulah muncul pemikiran buruk oleh nasabah. Demikian perbankan syariah harus tanggap mengenai kekurangan ada agar citra baik perusahaan tertanam bagi nasabah.⁷

Pengetahuan produk bank di maksudkan yaitu berbagai macam produk dan jasa yang ketahui nasabah. Kondisi seperti ini pengetahuan produk bank sangat berpengaruh pada minat nasabah untuk melakukan pembiayaan, oleh karena itu jika nasabah telah paham mengenai produk-produknya mereka akan lebih mudah untuk memilih dan menentukan pada saat bermitra pada bank syariah.⁸ Bank Syariah Indonesia KCP Tulungagung Sudirman setiap beberapa periode mengadakan pembaruan produk tabungan kemudian untuk ditawarkan kepada nasabah penabungnya dan memberikan sosialisasi berupa promosi produk kepada nasabah khususnya yang akan menabung maupun yang sudah menjadi nasabah penabung.

Tabungan merupakan sumber dari investasi, bisa dilihat secara makro ekonomi, bertujuan untuk mendorong pertumbuhan ekonomi untuk kesejahteraan, kemakmuran dan keadilan masyarakat.⁹ Pada umumnya masyarakat memilih menabung akan lebih aman jika menitipkan sebagian dananya di bank konvensional maupun syariah. Fenomena di lapangan minat menabung di bank

⁷Rudi Haryanto, *Manajemen Pemasaran Bank Syariah (Teori dan Praktik)*, (Pamekasan:Duta Media Publishing,2020), hal. 41-46.

⁸Azuar Juliandi dan Dewi Andriani, *Studi Perilaku Konsumen Perbankan Syariah*, (Medan:Lembaga Penelitian dan Penulisan Ilmiah Aqli, 2019), hal.49.

⁹Abdul Rahman Suleman,dkk, *Ekonomi Makro*, (Medan:Yayasan kita menulis,2020), hal.

syariah sendiri masih belum maksimal terutama dengan sistem pengenalan seperti apa bank syariah dan produk- produknya. Sosialisai yang dilakukan dari salah satu pegawai yang ditugaskan langsung di lapangan khususnya untuk melayani masyarakat di daerah pedesaan dalam memberikan pengetahuan mengenai produk- produknya tentunya dengan cara promosi dan memberikan arahan baik untuk melakukan pembiayaan di bank syariah yang bebas riba, perusahaan khususnya bank berinovasi baru dan meningkatkan kratifitas terhadap produknya, tentunya masyarakat akan tertarik sekaligus bergabung di Bank Syariah Indonesia yang tersebar di daerah masing- masing untuk menjadi nasabah penabung.¹⁰

Dengan demikian tidak semua masyarakat mudah untuk berinteraksi, oleh karena itu untuk mempengaruhi masyarakat agar berminat melakukan pembiayaan di bank syariah. Maka dari pihak BSI Tulungagung Sudirman, sendiri menyediakan berbagai macam produk yang memudahkan pembiayaan nasabah.

Judul yang akan saya ambil dalam penelitian ini mengenai **“Pengaruh Citra Perusahaan, Kualitas Pelayanan dan Pengetahuan Produk Bank Terhadap Minat Menabung Nasabah di PT Bank Syariah Indonesia Tbk. KCP Tulungagung Sudirman”**.

B. Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah yaitu bagian yang dapat muncul dalam lingkup penelitian dengan menjelaskan berbagai kemungkinan yang dilakukan secara identifikasi sebanyak- banyaknya yang menimbulkan suatu dugaan masalah.

¹⁰Rudi Haryanto, *Manajemen Pemasaran Bank Syariah (Teori dan Praktik)*..., hal. 20.

Karena dirasa penting pembahasan latar belakang diatas untuk diadakan kelanjutan penelitian mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi minat menabung nasabah di PT Bank Syariah Indonesia Tbk. KCP Tulungagung Sudirman. Dimana pada penelitian ini faktor- faktor tersebut dikhususkan pada citra perusahaan, kualitas pelayanan, dan pengetahuan produk bank .

Adapun permasalahan dari setiap variabel yang dapat diidentifikasi dari dalam penelitian ini, yaitu:

1. Citra perusahaan di PT Bank Syariah Indonesia Tbk. KCP Tulungagung Sudirman terus mengalami perbaikan dimana dalam keadaan ini baru saja merger yang dulunya Bank Mandiri Syariah, peningkatan kualitas jasa dan produk harus diperhatikan.
2. Kualitas pelayanan yang diberikan di PT Bank Syariah Indonesia Tbk. KCP Tulungagung Sudirman harus mengalami penyempurnaan supaya tetap menjaga kualitas pelayanannya dalam memenuhi kebutuhan nasabah.
3. Pengetahuan produk bank yang diberikan di PT Bank Syariah Indonesia Tbk. KCP Tulungagung Sudirman terbilang baik dimana jika pengetahuan mengenai produk sudah di jelaskan dengan jelas maka nasabah akan mudah untuk menentukan produk apa yang sesuai mereka minati.
4. Peningkatan Minat menabung nasabah di PT Bank Syariah Indonesia Tbk. KCP Tulungagung Sudirman, diamati pada jumlah nasabah

penabung per desember 2020 sejumlah 14.200 hingga sekarang April 2021 sejumlah 16.700.

C. Rumusan Masalah

1. Apakah Citra Perusahaan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap minat menabung nasabah di PT Bank Syariah Indonesia Tbk. KCP Tulungagung Sudirman?
2. Apakah Kualitas Pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap minat menabung nasabah di PT Bank Syariah Indonesia Tbk. KCP Tulungagung Sudirman?
3. Apakah Pengetahuan Produk Bank mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap minat menabung nasabah di PT Bank Syariah Indonesia Tbk. KCP Tulungagung Sudirman?
4. Apakah dari ketiga variabel yakni Citra Perusahaan, Kualitas Pelayanan dan Pengetahuan Produk Bank mempunyai pengaruh secara simultan terhadap minat menabung nasabah di PT Bank Syariah Indonesia Tbk. KCP Tulungagung Sudirman?

D. Tujuan Penelitian

1. Untuk menguji ada tidaknya pengaruh signifikan Citra Perusahaan terhadap minat menabung nasabah di PT Bank Syariah Indonesia Tbk. KCP Tulungagung Sudirman.

2. Untuk menguji ada tidaknya pengaruh signifikan Kualitas Pelayanan terhadap minat menabung nasabah di PT Bank Syariah Indonesia Tbk. KCP Tulungagung Sudirman.
3. Untuk menguji ada tidaknya pengaruh signifikan Pengetahuan Produk Bank terhadap minat menabung nasabah di PT Bank Syariah Indonesia Tbk. KCP Tulungagung Sudirman.
4. Untuk menguji ada tidaknya pengaruh- pengaruh secara simultan dari ketiga variabel yakni Citra Perusahaan, Kualitas Pelayanan, dan Pengetahuan Produk Bank terhadap minat menabung nasabah di PT Bank Syariah Indonesia Tbk. KCP Tulungagung Sudirman.

E. Kegunaan Penelitian

1. Secara Teoritis

Memperluas materi bagi khususnya mahasiswa yang akan melakukan penelitian lanjutan. Memberikan wawasan serta pengalaman baik bagi peneliti secara pribadi dalam menerapkan ilmu ekonomi, dalam fokus bidang perbankan dengan kegiatan promosi tentang seperti apa pengaruh citra perusahaan, kualitas pelayanan dan produk bank terhadap minat menabung nasabah di PT Bank Syariah Indonesia Tbk. khususnya yang ada di Tulungagung.

2. Secara Praktis

- a. Bagi PT Bank Syariah Indonesia Tbk. KCP Tulungagung Sudirman sebagai informasi maupun bahan masukan dalam memasarkan produk ke masyarakat.
- b. Bagi Bidang Akademik dapat dijadikan sumbangsih kebendaharaan bagi perpustakaan IAIN Tulungagung.
- c. Selanjutnya untuk penelitian yang akan datang digunakan bahan referensi untuk mempelajari pada bidang yang serupa dengan variabel yang berbeda.

F. Penegasan Istilah

1. Definisi Konseptual

a. Citra Perusahaan

Citra Perusahaan yaitu suatu pandangan yang berasal dari ingatan konsumen untuk menilai baik pada suatu perusahaan.¹¹

b. Kualitas Pelayanan

Kualitas Pelayanan yaitu kemampuan yang dimiliki seseorang secara lisan maupun tertulis kepada konsumen, bukti fisiknya berupa sopan santun pegawai, penawaran produk yang jelas lengkap oleh pegawai, kinerja dari fasilitas yang meyakinkan dengan memudahkan nasabah kegiatan apapun.¹²

c. Pengetahuan Produk Bank

¹¹Asmara Indahingwati, *Kepuasan Konsumen dan Citra Institusi Kepolisian*,(Surabaya: CV. Jakad Publishing, 2019), hal. 50.

¹²Tatik Suryani, *Manajemen Pemasaran Strategik Bank Diera Global Menciptakan Nilai Unggul untuk Kepuasan Nasabah Nasabah*,(Jakarta:Prenadamedia Group,2017),hal.208.

Pengetahuan Produk Bank yaitu informasi yang diperoleh nasabah dari jasa bank yang dikenalkan pada nasabah untuk memperoleh perhatian, dengan dimiliki, pemenuhan kebutuhannya.¹³

d. Minat Nasabah

Minat merupakan sudut pandang psikologi yang dimiliki nasabah bank dengan menumbuhkan rasa ketertarikan untuk menjadi nasabah di bank yang sudah diinginkan.¹⁴

2. Definisi Operasional

Sesuai judul dari laporan ini agar dapat memahami pengaruh citra perusahaan, kualitas pelayanan dan pengetahuan produk bank terhadap minat menjadi nasabah di PT BSI Tbk. Tulungagung Sudirman.

G. Sistematika Skripsi

Sistematika skripsi disusun sistematis berdasarkan urutan-urutan sesuai pembahasan yang terdapat di dalam skripsi. Penyusunannya penulis memberikan kemudahan dalam alur kajian yang harus dilakukan. Sistematika skripsi didalamnya terdapat bagian awal, bagian utama dan bagian akhir.

Bagian awal terdiri halaman sampul luar, halaman sampul dalam, halaman pernyataan, halaman persetujuan, halaman pengesahan, motto, persembahan, kata

¹³David C.E. Lisapaly, *Pengetahuan Berkarakter bagi Personal Banker (Pendekatan Pemasaran Bank*, (Bandung:Media Sains Indonesia,2020),hal.10.

¹⁴Fahmi Gunawan, *Genarai Penelitian Pendidikan, Hukum, dan Ekonomi di Sulawesi Tenggara*, (Yogyakarta:CV. Budi Utama, 2018), hal. 4.

pengantar, daftar isi, daftar tabel, daftar gambar, daftar bagan, lampiran, dan abstrak.

Bagian utama menjelaskan beberapa bab sebagai berikut:

Bab I terdiri pendahuluan, terdapat latar belakang masalah yang menerangkan alasan yang melatar belakangi masalah penting yang akan diteliti. Kemungkinan-kemungkinan yang diduga sebagai masalah selanjutnya dibahas dalam identifikasi masalah. Permasalahan yang sudah tergambar diusahakan untuk diselesaikan melalui pertanyaan-pertanyaan dalam rumusan masalah. mengarah pada rumusan masalah, dapat diungkapkan sasaran-sasaran yang ingin dicapai dalam tujuan dan kegunaan penelitian. Setelah itu variabel- variabel dalam penggunaan judul penelitian didefinisikan secara konseptual dan operasional dalam penegasan istilah. Supaya mempermudah dan memberikan alur yang disusun sesuai urutan sistematis berdasarkan pembahasan dalam materi skripsi.

Bab II landasan teori, pada bab ini terdapat pendukung yang relevan seperti buku, jurnal, web atau pendukung literature lainnya sesuai penelitian yang dilakukan. Adapun landasan teori yang digunakan dalam penelitian ini tentang pengertian bank syariah, produk operasional bank syariah, produk operasional bank syariah, jasa layanan perbankan, menabung dalam pandangan islam, citra perusahaan, kualitas pelayanan, pengetahuan produk bank, minat, penelitian terdahulu, kerangka konseptual, mapping, variabel, teori dan indikator serta hipotesis dalam penelitian.

Bab III metodologi penelitian, pada bab ini berisi tentang (1) pendekatan dan jenis penelitian, (2) ruang lingkup dan keterbatasan penelitian, (3) definisi

konsep dan operasional variabel, (4) populasi, sampel dan sampling penelitian, (5) teknik pengumpulan data dan sumber data, (6) variabel dan skala pengukuran penelitian, (6) analisis data.

Bab IV hasil penelitian, pada bab ini terdapat paparan data yang berisi (1) gambaran umum bank syariah yang diteliti, (2) gambaran umum responden, (3) gambaran distribusi jawaban responden, analisis data berisi (1) uji keabsahan data, (2) uji asumsi klasik, (3) uji regresi linier berganda, (4) uji hipotesis, (5) uji determinasi (R^2).

Bab V pembahasan, pada bab ini digunakan untuk menjawab masalah penelitian dengan menguraikan temuan-temuan diperoleh dari teori-teori dan pemikiran logika yang ada.

Bab VI penutup, pada bab ini berisi mengenai pernyataan singkat dan tepat yang disajikan berhubungan dengan rumusan masalah atau tujuan penelitian, dan memberikan saran berdasarkan hasil temuan. Bagian akhir terdapat daftar pustaka dan lampiran yang berisi kuesioner penelitian, tabulasi data, hasil uji analisis data, pernyataan keaslian tulisan, surat permohonan izin penelitian, surat balasan penelitian dari lembaga, kendali bukti bimbingan, daftar riwayat hidup, dokumentasi penelitian.