

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Industri Perbankan di Indonesia dewasa ini telah banyak diramaikan dengan kehadiran bank yang menerapkan prinsip syariah, baik dalam proses manajemen dan proses operasionalnya. Bank tersebut hadir dengan beberapa konsep perbankan yang berbeda dengan perbankan konvensional. Bank ini dikenal masyarakat Indonesia dengan nama bank syariah "*Islamic Banking*" pada lingkup Internasional. Kata *Islamic* pada awalnya dikembangkan sebagai satu respon dari kelompok ekonomi dan praktisi. Perbankan muslim yang berusaha mengkomodir berbagai pihak yang menginginkan agar tersedia jasa transaksi keuangan yang dilaksanakan sejalan dengan nilai moral dan prinsip syariah Islam. Konsep syariah sendiri mengarah pada bagaimana menerapkan asas-asas syariah islam dimana perbankan syariah mampu mengkomodir bagi mereka yang menginginkan konsep transaksi ekonomi yang non ribawi, bersifat spekulatif (*maysir*), ketidakpastian dalam bagi keuntungan atau kerugian (*kahar*) dan pelanggaran prinsip keadilan dalam transaksi serta kewajiban untuk menyalurkan dana investasi pada usaha yang memenuhi pada kode etik syariah Islam.

Di dalam praktiknya, Bank Syariah mendapatkan beberapa kendala antara lain daya beli masyarakat yang relatif rendah, sosialisasi yang minim, aturan yang belum mendukung dan peran pemerintah yang kurang memadai (Investoredisi 156.416 Oktober 2006). Selain dari faktor-faktor tersebut,

latarbelakang masyarakat juga ikut mendukung perkembangan Bank Syariah. Seperti halnya yang telah dikemukakan oleh Mowen dan Minor (2002) bahwa “Orang yang berbeda seringkali memiliki pandangan yang berlainan terhadap rangsangan yang sama karena persepsi rangsangan dipengaruhi oleh harapan mereka serta latarbelakang masing-masing”.

Sebagai lembaga intermediasi bank dituntut untuk bisa memberikan pemahaman kepada nasabahnya tentang berbagai produk jasa yang ditawarkan. Bank Syariah dalam proses penawaran jasa bagi nasabah selayaknya melakukan analisis terlebih dahulu berdasarkan tingkat kebutuhan nasabah secara spesifik. Dengan memperhatikan ketelitian tersebut bank syariah diharapkan mampu memberikan solusi yang tepat bagi nasabahnya dalam menjawab kebutuhan nasabah terhadap manfaat produk perbankan syariah sendiri dan dengan keadaan seperti itu nasabah biasanya dapat melakukan perbandingan atas tawaran produk dan jasa mana yang terbaik untuk mereka. Perbandingan tersebut akan dipikirkan kembali berdasarkan kualitas lainnya yang mendukung, seperti kualitas pelayanan dan kualitas produk dari bank yang bersangkutan. Karena hal tersebut akan mempengaruhi keputusan nasabah dalam memilih. Namun, hanya bank yang memiliki kualitas tinggi yang dibutuhkan oleh nasabahnya yang akan terpilih menjadi bank unggulan.

Kualitas layanan merupakan salah satu perhatian utama nasabah dalam memilih bank. Menurut Tjiptono (2008) layanan atau jasa merupakan “suatu perbuatan, tindakan, pengalaman, proses, kinerja (performance) atau usaha yang sifatnya abstrak”. Jadi kualitas bank yang baik adalah apabila bank tersebut dapat

memahami dan mengerti kebutuhan-kebutuhan dari nasabahnya. Oleh karena itu, bank harus memiliki strategi untuk menjaga kualitas dan mutu bank. Sehingga, bank dituntut untuk dapat memberikan sesuatu yang berharga dan dapat memberikan kesan tersendiri kepada nasabahnya. Pelayanan itu juga harus dilakukan secara terus menerus tanpa henti, karena bank bekerja berdasarkan kepercayaan sehingga *value* itu menjadi penting. Untuk tahun 2012 ini terdapat beberapa bank umum syariah yang menjadi bank dengan kualitas pelayanan terbaik (lihat Tabel 1.1). Pada tabel kualitas pelayanan prima diketahui bahwa kedudukan Bank Rakyat Indonesia Syariah menempati peringkat ke enam dari sepuluh kandidat bank yang masuk kedalam kategori tersebut. Hal ini disebabkan karena kualitas pelayanan atau performa pada teller masih kurang memenuhi kriteria yang ada. Kriteria dalam pengukuran kualitas layanan prima yang dilakukan MRI dan Majalah Infobank edisi Mei tahun 2012 meliputi Satpam, Teller, Customer Service, Peralatan Banking Hall, Kenyamanan Ruangan, ATM, Toilet, dan Telepon.

Kualitas produk merupakan faktor lain yang mempengaruhi keputusan nasabah. Definisi Kotler dan Keller (2013) produk merupakan “Totalitas fitur dan karakteristik produk yang bergantung pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat”. Bank dapat memenuhi harapan nasabahnya secara keseluruhan melalui produk yang ditawarkan. Kualitas tersebut memberikan nilai lebih dengan keuntungan atau *benefit* yang akan diterima oleh nasabah. Dengan banyaknya pesaing yang mengeluarkan produk yang hampir sama, tiap bank harus mendapatkan strategi yang jitu dalam pemasaran

produknya. Pada bank, produk yang paling memikat nasabah yaitu karena fitur-fitur yang beranekaragam dan menawarkan berbagai hadiah dapat menarik minat nasabah. Selain itu, biaya yang ditawarkan pada tabungan lebih rendah dibanding produk lainnya.

Tabel 1.1
BANK SYARIAH TERBAIK DALAM PELAYANAN PRIMA

NO	NAMA BANK SYARIAH	PERINGKAT
1	Permata Bank Syariah	1
2	BII Syariah	2
3	Bank Muamalat	3
4	BCA Syariah	4
5	CIMB Niaga Syariah	5
6	BRI Syariah	6
7	Bank Syariah Mandiri	7
8	Bank OCBC NISP Syariah	8
9	Bank BNI Syariah	9
10	BTN Syariah	10

Sumber : MRI dan Majalah Infobank No. 398 Edisi Mei 2012

Pada saat semua faktor tersebut telah terdapat pada suatu bank, maka nasabah akan memberikan keputusan untuk memilih atau tidak memilih menggunakan jasa dan produk bank tersebut. Sedangkan keputusan memilih yang dilakukan oleh individu dapat diarahkan melalui pemberian stimulus. Menurut Nugroho J. Setiadi (2003) Stimulus adalah setiap bentuk fisik, visual, atau komunikasi secara verbal yang dapat mempengaruhi tanggapan individu". Hasil dari pemberian stimuli tersebut akan berbeda sesuai dengan harapan, oleh karena itu stimuli memiliki sifat subjektif. Apabila stimulus telah diberikan, maka masyarakat akan dihadapkan oleh beberapa pilihan produk atau jasa yang diberikan oleh bank. Apabila harapan nasabah tersebut tidak dapat tercapai

dengan baik, maka akan timbul rasa kecewa pada diri nasabah. Sebaliknya, ketika harapan atau kebutuhan nasabah akan terpenuhi maka akan menimbulkan perasaan senang dan keinginan untuk terus menggunakan produk dan jasa bank.

Tabel 1.2
NILAI TABUNGAN NASABAH BRI SYARIAH (dln triliun)

TAHUN	NILAI
2009	313.800
2010	738.227
2011	1.386.725
2012	1.688.479
2013	2.480.554

Sumber : Neraca Bank BRI Syariah, www.bi.go.id

Jika dilihat dari data-data yang berada di tabel 1.2 keputusan nasabah dalam memilih produk tabungan syariah pada BRI Syariah dari tahun ke tahun telah mencapai peningkatan, terlihat dari tahun 2010 menuju tahun 2011 begitu juga berikutnya. Namun, jika dilihat pada tabel Kualitas Layanan Prima kedudukan Bank BRI Syariah masih mendapat peringkat ke enam dari sepuluh kandidat Bank Syariah. Namun hal ini juga belum menentukan apakah BRI Syariah memiliki kualitas layanan dan produk yang memang baik atau tidak. Karena pada kenyataannya banyak nasabah yang memutuskan menabung disuatu bank hanya karena ikut-ikutan, faktor perusahaan yang bekerjasama dengan bank tersebut. Karena alasan inilah peneliti terdorong untuk meneliti seberapa besar **PENGARUH KUALITAS PRODUK TABUNGAN DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN MENABUNG PADA BRI SYARIAH.**

1.2. Perumusan Masalah

1. Apakah kualitas produk tabungan berpengaruh terhadap keputusan menabung pada BRI Syariah ?
2. Apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap keputusan menabung pada BRI Syariah ?
3. Apakah kualitas produk tabungan dan kualitas layanan secara bersama-sama berpengaruh terhadap keputusan menabung pada BRI Syariah ?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk menguji pengaruh kualitas produk tabungan terhadap keputusan menabung pada BRI Syariah.
2. Untuk menguji pengaruh kualitas layanan terhadap keputusan menabung pada BRI Syariah.
3. Untuk menguji apakah kualitas produk tabungan dan kualitas layanan berpengaruh terhadap keputusan menabung pada BRI Syariah.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi Penulis

Penelitian ini merupakan suatu kesempatan bagi penulis menerapkan ilmu dan pengetahuan, dan untuk menambah wawasan dan pengetahuan di bidang manajemen perbankan.

2. Bagi Bank

Diharapkan dari penelitian ini akan menghasilkan suatu masukan pemikiran dan input yang bermanfaat sehingga bank dapat menerapkan

strategi – strategi baru untuk menarik minat nasabah untuk bergabung dengan BRI Syariah.

3. Bagi Perguruan Tinggi

Dapat menambah keperpustakaan dan dapat dijadikan bahan bacaan yang berisikan suatu studi tentang Manajemen Perbankan yang bersifat ilmiah.

1.5 Sistematika Penulisan

Untuk memudahkan pemahaman dan memperjelas arah bahasan, maka penulisan ini disistematisasikan menjadi lima bab dengan uraian sebagai berikut :

Bab I : PENDAHULUAN

Merupakan bab pendahuluan. Dalam bab ini penulis menguraikan tentang latar belakang masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

Bab II : TINJAUAN PUSTAKA

Memaparkan tentang Tinjauan Pustaka. Dalam bab ini membahas tentang Penelitian Terdahulu, Landasan teori, Kerangka Pemikiran dan Hipotesis penelitian.

Bab III : METODE PENELITIAN

Metode Penelitian. Bab ini membahas tentang rancangan penelitian, Batasan penelitian, Identifikasi variable, definisi operasional dan pengukuran Variabel, Populasi, Sampel dan

Tekhnik Pengambilan Sampel, Instrumen Penelitian, Data dan metode Pengumpulan data, Uji Validitas dan rentabilitas Instrumen Penelitian.

Bab IV : GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA

Dalam bab ini diuraikan tentang gambaran umum subyek penelitian, analisis data, pengujian hipotesis dan pembahasan.

Bab V : PENUTUP

Dalam bab ini diuraikan tentang kesimpulan hasil penelitian, keterbatasan penelitian dan saran.