

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Persaingan bisnis saat ini tidak hanya mengandalkan kualitas produk, melainkan lebih kualitas jasa layanan, sehingga mendorong pelanggan untuk kembali menggunakan produk dan jasa yang ditawarkan, dalam memberikan jasa layanan yang baik, perusahaan dituntut untuk membangun suatu hubungan yang lebih dekat dengan pelanggan, sehingga perusahaan mengetahui banyak hal mengenai pelanggannya. Maka dari itu dibutuhkan suatu strategi dalam meningkatkan atau menjaga hubungan baik dari masing-masing pelanggannya. Selain itu perusahaan harus mempunyai strategi menarik pelanggan sehingga membawa perusahaan pada keunggulan dibandingkan dengan para pesaingnya. Di mana keunggulan hanya dapat diwujudkan melalui usaha cerdas, terencana, dan sistematis.

Bank BJB Syariah KCP cikurubuk menawarkan Beragam produk yang sesuai harapan nasabah dengan prinsip syariah baik dalam bentuk simpanan tabungan harian dan juga pada kegiatan pemberian modal ataupun pembiayaan. Sistem pembiayaan dan simpanan tabungan di Bank BJB Syariah KCP Cikurubuk diperuntukan bagi nasabah yang memenuhi persyaratan guna untuk mengembangkan usaha dan nasabah harus memenuhi persyaratan perjanjian yang ada di Bank BJB Syariah KCP

Cikurubuk. Dengan adanya Bank BJB Syariah dapat menjadikan ekonomi umat dengan mengeluarkan produk-produk yang tidak melanggar prinsip-prinsip syariah baik produk dalam penghimpunan dana atau penyaluran dana. Produk penghimpunan dana diantaranya tabungan ib mashlahah, tabungan ib maslahah instant, tabungan rencana ib maslahah, tabungan simple ib dan deposito, sedangkan produk pembiayaan atau penyaluran dana diantaranya akad *murabahah*, *musyarakah*, dan pembiayaan kepemilikan rumah.

Minat masyarakat terhadap produk Bank BJB Syariah cukup banyak. hal ini dapat dilihat dari jumlah nasabah setiap tahunnya selalu mengalami peningkatan. Banyaknya masyarakat yang menyimpan dananya di Bank BJB Syariah, yaitu menggunakan Tabungan Ib Maslahah Instan *Akad Wadiah*. namun peningkatan produk jumlah nasabah pada tabungan ib maslahah instan tidak diiringi dengan peningkatan jumlah nasabah tabungan ib maslahah mudharabah.

Tabungan IB Maslahah Instan disini yaitu pembukaan rekeningnya calon nasabah tidak datang ke kantor tetapi marketing Bank BJB Syariah yang datang ke calon nasabah tersebut dengan menghubungi customer servis kantor. Keunggulan dari produk ini yaitu calon nasabah jika sudah resmi menjadi nasabah Bank BJB Syariah akan mendapatkan fasilitas pelayanan jemput masalah yaitu nasabah tidak perlu setor ke bank untuk mengantri melainkan *marketing funding* yang akan mendatangi nasabah tersebut setiap harinya, dan juga bisa autodebet zakat pertahun 2,5%.

Keuntungan yang didapatkan sebanding dengan minat masyarakat nasabah terhadap produk Tabungan IB Masalahah Instan. Terbukti dengan tabel berikut ini :

Tabel 1.1
Jumlah Nasabah Produk Tabungan Ib Masalahah 2015-2018 di BJB
Syariah Kcp Cikurubuk Tasikmalaya

Tabungan Ib Masalahah Instan (akad Wadiah)	Tabungan Ib Maslaha h(akad Mudharabah)
996 nasabah	182 nasabah

Sumber: Bank BJB Syariah Kcp Cikurubuk Tasikmalaya

Berdasarkan tabel tersebut, ternyata hanya produk Tabungan IB Masalahah Instan yang mengalami banyak peminat. Sebagaimana penulis telah melakukan wawancara dengan pihak *Cutomer Service* BJB Syariah KCP Cikurubuk mengatakan keunggulan yang dimiliki yaitu layanan jemput masalahah karena memudahkan bagi nasabah untuk penyetoran simpanan setiap hari nya. Kemudahan tersebut tidak hanya didapat setelah menjadi nasabah bahkan untuk calon nasabah, kami memberi layanan mendatangi konsumen di mana pun dan kapanpun. Kehandalan memberikan pelayanan terhadap nasabah yang hendak membuka rekening tidak perlu repot datang ke Bank, tapi cukup dengan menghubungi *Call Center* Bank BJB Syariah, dan nanti bagian marketing akan langsung mendatangi nasabahnya. Fitur ini yaitu Bukan hanya buku rekening tabungan yang di dapat, nasabah yang menghubungi *Call Center* untuk membuka tabungan juga akan langsung diberikan kartu ATM yang akan langsung aktif hanya dalam waktu 15 menit dan tersedianya juga aplikasi *Mobile Banking*.

Bank Bjb Syariah mencatat kinerja membanggakan pada awal 2018 ini berhasil meraup laba bersih Rp.6,8 miliar selama kuartal pertama tahun ini 2018 melonjak 250 dari realisasi laba pada tahun 2017 yang lalu.¹ Berdasarkan besarnya perolehan dana masyarakat yang dihimpun oleh Bank tidak lepas dari usaha usaha bank itu sendiri dalam memberikan berbagai produk dan layanan perbankan kepada masyarakat. Produk-produk bank syariah muncul karena didasari oleh operasionalisasi fungsi Bank Syariah. Dalam menjalankan operasinya Bank Syariah memiliki empat fungsi yang *Pertama* sebagai penerima amanah untuk melakukan investasi dana-dana yang dipercayakan oleh pemegang rekening investasi melakukan investasi dana-dana yang dipercayakan oleh pemegang rekening investasi atau deposan atas dasar prinsip-prinsip bagi hasil sesuai dengan kebijakan investasi bank, *Kedua* sebagai pengelola investasi atas dana yang dimiliki pemilik dana atau *Shahibul Mal* sesuai dengan arahan investasi yang dikehendaki oleh pemilik dana, *Ketiga* sebagai penyedia jasa lalu lintas pembayaran dan jasa-jasa lainnya sepanjang tidak bertentangan dengan prinsip syariah, dan yang keempat sebagai pengelola fungsi sosial.

Dari keempat fungsi operasional tersebut kemudian diturunkan menjadi produk-produk Bank Syariah, yang secara garis besar dapat dikelompokkan ke dalam pendanaan, produk pembiayaan, produk jasa perbankan, dan produk kegiatan sosial. Namun, produk-produk perbankan

¹ “cutomer servis bjb syariah kcp.cikurubuk”

yang ditawarkan bank kepada masyarakat semakin beragam sejalan dengan kemajuan zaman dan teknologi. Bank selalu berupaya menemukan kreatifitas dalam pelayanannya untuk mengoptimalkan fungsinya sebagai lembaga intermediasi. Dan berlomba-lomba untuk berinovasi dalam menciptakan dan meningkatkan kualitas produk layanan dan jasanya.²

Dalam melayani setiap nasabah, pihak bank mengutamakan jasa pelayanan yang menyenangkan karena jasa pelayanan yang menyenangkan akan menghasilkan kepuasan nasabah secara optimal. Untuk menghaiikan kepuasan nasabah secara optimal, pihak Bank Syariah senantiasa menyajikan kualitas jasa layanan yang baik, disesuaikan dengan harapan dan kebutuhan nasabah sehingga akan tercipta loyalitas nasabah.

Menurut Muhammad preferensi masyarakat terhadap Bank Syariah, meliputi Bank Syariah tahan krisis, sesuai kebutuhan, cocok untuk pengusaha kecil, sesuai dengan ajaran agama, menggunakan nama Islami, biaya tabungan murah, biaya pembiayaan murah, bagi hasil tinggi, adanya informasi lengkap, produknya bervariasi, mekanismenya mudah. Lokasi mudah dijangkau, jasa layanan menyenangkan bangunan gedungnya lebih baik, tidak ketinggalan dalam teknologi informasi, adanya fasilitas ATM.³

Salah satu alasan Muhammad yang menyatakan bahwa pelayanan Bank Syariah itu menyenangkan. Pelayanan yang menyenangkan disuguhkan oleh pihak bank dengan tujuan agar nasabah merasa nyaman

² Ascarya, akad&produk Bank Syariah, (Jakarta:PT RajaGrafindo,2000), hlm, 111.

³ Muhammad, *Metode Penelitian Ekonomi Islam Pendekatan Kuantitatif*, (Jakarta:Rajawali Per,2008), hlm 326.

dan puas atas pelayanan yang diberikan. Nasabah lebih cenderung memilih produk ataupun pelayanan jasa yang dianggapnya lebih memberikan bantuan pada saat transaksi, sehingga nasabah akan lebih mudah melakukan transaksi keuangan. Pada hakikatnya nasabah yang rasional akan memilih produk jasa yang ia senangi ataupun yang disukai sesuai dengan minatnya.

Menurut Parasuraman yang dikutip oleh Sangadji dan Sopiah mengemukakan lima dimensi untuk mengevaluasi kepuasan nasabah, yaitu Keandalan (*Reability*) berkaitan dengan kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dapat dipercaya dengan kesesuaian jadwal yang telah dijanjikan, Daya Tanggap (*Responsiveness*) berkaitan dengan kemauan atau keinginan karyawan untuk membantu memberikan jasa yang dibutuhkan konsumen, Jaminan (*Assuarance*) berkaitan dengan pengetahuan kemampuan, keramahan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya menghilangkan keraguan konsumen, empati berkaitan dengan sikap karyawan atau perusahaan untuk memahami kebutuhan dan komunikasi yang baik, Produk-Produk Fisik (*Tangibles*) berkaitan dengan fasilitas, fisik, perlengkapan dan sarana komunikasi dalam proses jasa.⁴

Kelima dimensi tersebut digunakan sebagai tolak ukur kepuasan nasabah terhadap jasa pelayanan yang diberikan dari pihak pemberi jasa, yaitu Bank BJB Syariah kualitas jasa layanan yang baik telah dibuktikan oleh Bank BJB Syariah dengan memperoleh penghargaan yang dilihat dari aspek people untuk dikategorikan phone handing dan kategori ATM atau

⁴ Etta Mamang Sangadji dan Sopiah, *Perilaku Konsumen*, hlm. 100-101.

kelengkapan sarana prasarana dan kerapihan ruangan ATM. Pelayanan tersebut membuktikan bahwa performa pelayanan yang berkualitas dari Bank BJB Syariah telah mendapatkan apresiasi dari *Marketing Research Indonesia* (MRI) dan Majalah Info bank.⁵

Produk jasa Bank Syariah bervariasi dan sesuai dengan prinsip syariah menjadi daya tarik tersendiri bagi nasabah dalam menginvestasikan dana untuk jangka pendek maupun jangka panjang. Hasil observasi awal menjabarkan tentang faktor-faktor nasabah memilih produk Tabungan IB Masalahah Instan dibandingkan dengan produk tabungan Bank lain yaitu:

Pertama, Kualitas Pelayanan salah satu program unggulan dari pelayanan BJBS KCP Cikurubuk yaitu jemput masalah. Tujuan dari jemput masalah itu adalah untuk memudahkan nasabah agar tidak harus selalu datang ke bank untuk melakukan transaksi ke teller atau customer service (CS). Melihat program jemput masalah yang sangat memanjakan nasabahnya menyebabkan semakin banyak masyarakat terutama para pedagang di pasar cikurubuk yang memutuskan menjadi nasabah di bjbs kcp cikurubuk. *Kedua*, Fitur (*Features*) transaksi yang mudah, produk tabungan yang tidak terkontaminasi dengan produk tabungan di bank konvensional adanya *autodebet Zakat* sebesar 2,5% pertahun dan mudah melakukan transaksi tarik tunai setiap harinya tanpa dikenakan biaya

⁵ <http://bank BjbSyariah.co.id>

administrasi pada ATM yang berlogo Bank BJB Syariah jaringan yang luas karena menggunakan jaringan ATM bersama.⁶

Salah satu yang mempengaruhi preferensi nasabah adanya variasi atau pilihan produk di Bank Syariah. Produk penghimpunan dana yang bervariasi memikat daya tarik masyarakat untuk menabung di BJB Syariah. Perkembangan dana pihak ketiga di Bank BJB Syariah setiap tahun mengalami peningkatan. Hal ini membuktikan bahwa Bank BJB Syariah memiliki potensi yang cukup besar dalam mengembangkan usaha nasabah pelayanan dana dalam bentuk pembiayaan. Adanya bagi hasil dan bonus untuk nasabah penyaluran dana yang diberikan oleh pihak bank bertujuan untuk merangsang minat atau semangat menabung nasabah dan juga sebagai indikator kesejahteraan Bank.

Selain itu fasilitas kartu ATM dilengkapi dengan jaringan yang luas dan kebebasan bertransaksi setiap harinya, fasilitas *Mobile Banking*, bagi hasil yang kompetitif, dana yang dikelola membawa keberkahan bagi nasabah, dan tersedia fasilitas *autodebet Zakat* jika diinginkan oleh nasabah.⁷

Dari pemaparan latar belakang tersebut, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengangkat judul skripsi: **PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP PREFERENSI NASABAH TABUNGAN IB**

⁶ Hasil Wawancara Dengan Pak Aam (Nasabah Produk Tabungan Ib Masalah Di Bank Bjb Syariah).

⁷ Hasil Wawancara dengan Krisna (*Customer Service Bank Bjb Syariah Kcp Cikurubuk Tasikmalaya*)

MASLAHAH INSTAN DI BANK JABAR BANTEN SYARIAH KCP CIKURUBUK TASIKMALAYA.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas, maka dapat dirumukan pokok permasalahan sebagai berikut :

1. Apakah variabel kualitas produk berpengaruh terhadap preferensi nasabah tabungan ib masalahah instan ?
2. Apakah variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap preferensi nasabah produk tabungan ib masalahah instan di Bank BJB Syariah KCP Cikurubuk Tasikmalaya ?
3. Apakah kualitas produk dan kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh terhadap preferensi nasabah tabungan ib masalahah instan di Bank BJB Syariah KCP Cikurubuk Tasikmalaya ?

C. Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui pengaruh dari variabel kualitas produk terhadap preferensi nasabah tabungan ib masalahah instan di Bank BJB Syariah KCP Cikurubuk Tasikmalaya.
- b. Untuk mengetahui pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap preferensi nasabah tabungan ib masalahah instan di Bank BJB Syariah KCP Cikurubuk Tasikmalaya.
- c. Untuk mengetahui pengaruh secara bersama sama kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap preferensi nasabah tabungan ib masalahah instan di Bank BJB Syariah KCP Cikurubuk Tasikmalaya.

D. Manfaat Penelitian

a. Manfaat bagi akademisi

Sebagai dasar pemikiran secara ilmiah untuk membandingkan antara teori yang diterima di bangku kuliah dengan praktek yang terjadi pada perbankan syariah, serta dapat dijadikan bahan informasi maupun perbandingan bagi peneliti selanjutnya. Hasil penelitian ini diharapkan juga dapat berkontribusi sebagai literatur untuk penelitian selanjutnya mengenai preferensi nasabah terhadap produk-produk bank syariah lebih khususnya pada produk tabungan.

b. Bagi Bank Jabar Banten Syariah Kcp Cikurubuk Tasikmalaya

Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi praktis dan bermanfaat untuk perusahaan perbankan, khususnya Bank Bjb Syariah Kcp Cikurubuk Tasikmalaya dalam merumuskan hal-hal yang menjadi daya tarik nasabah perbankan syariah dan menginovasi produk perbankan, ditambah dengan teknologi informasi yang baru, aman, nyaman, dan mudah digunakan oleh nasabah, tujuannya agar nasabah merasa puas dengan bentuk pelayanan yang ada pada perbankan. Dengan segala pelayanan prima dan kemudahan bertransaksi yang disuguhkan oleh pihak bank, maka akan terciptanya loyalitas nasabah di Bank BJB Syariah Kcp.Cikurubuk Tasikmalaya.

