

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Salah satu kegiatan usaha yang paling dominan dan sangat dibutuhkan keberadaannya di dunia ekonomi pada saat ini yaitu kegiatan usaha lembaga keuangan perbankan, hal ini disebabkan karena bank memiliki fungsi dalam menunjang pertumbuhan ekonomi suatu bangsa. Sebagai alat penghimpun dana, lembaga keuangan ini mampu melancarkan gerak pembangunan dengan menyalurkan dananya ke berbagai proyek penting di berbagai sektor usaha yang dikelola oleh pemerintah dan menyediakan dana bagi pengusaha swasta atau kalangan rakyat pengusaha lemah yang membutuhkan dana bagi kelangsungan usahanya.<sup>1</sup>

Bank syariah merupakan salah satu bentuk dari perbankan nasional yang mendasarkan operasionalnya pada syariat (hukum) Islam. Bank syariah dikembangkan sebagai lembaga bisnis keuangan yang melaksanakan kegiatan usahanya sejalan dengan prinsip-prinsip dasar dalam ekonomi Islam. Tujuan ekonomi Islam bagi bank syariah tidak hanya terfokus pada tujuan komersial yang tergambar pada pencapaian keuntungan maksimal, tetapi juga perannya dalam memberikan kesejahteraan secara luas bagi masyarakat. Kontribusi untuk turut serta dalam mewujudkan kesejahteraan masyarakat tersebut merupakan peran bank syariah dalam pelaksanaan fungsi sosialnya. Fungsi sosial yang paling tampak diantaranya diwujudkan melalui aktivitas penghimpunan dan penyaluran dana.

1

Dalam konsepsi Islam, aktivitas komersial, jasa dan perdagangan harus disesuaikan dengan prinsip Islam diantaranya “bebas bunga”. Dengan prinsip islam inilah menjadi

---

<sup>1</sup>Fandi Tjiptono, *Strategi Pemasaran*, (Yogyakarta: Andi, 2007), hlm. 8.



*Tuhannya, lalu terus berhenti (dari mengambil riba), Maka baginya apa yang telah diambilnya dahulu (sebelum datang larangan); dan urusannya (terserah) kepada Allah. orang yang kembali (mengambil riba), Maka orang itu adalah penghuni-penghuni neraka; mereka kekal di dalamnya.( QS Al-Baqarah : 275).*<sup>3</sup>

Dalam ayat ini Allah menegaskan bahwa telah dihentikan jual-beli dan diharamkan riba. Orang-orang yang membolehkan riba dapat ditafsirkan sebagai pembantahan hukum-hukum yang telah ditetapkan oleh Allah Yang Maha Mengetahui lagi Maha Bijaksana. Riba yang dahulu telah dimakan sebelum turunya firman Allah ini, apabila pelakunya bertobat, tidak ada kewajiban untuk mengembalikannya dan dimaafkan oleh Allah. Sedangkan bagi siapa saja yang kembali lagi kepada riba setelah menerima larangan dari Allah, maka mereka adalah penghuni neraka dan mereka kekal di dalamnya.

Pada saat ini masih banyak umat Islam yang belum memahami tentang perbankan syariah. Pada umumnya masyarakat hanya mengetahui bahwa bank syariah adalah bank yang tidak menerapkan prinsip bunga akan tetapi menerapkan prinsip bagi hasil. Dengan Pemahaman seperti ini masyarakat masih beranggapan bahwa bank syariah sama saja dengan bank konvensional. Karena mereka belum memahami dan tidak mengetahui mekanisme bagi hasil yang diterapkan oleh bank syariah.

Kesalahpahaman terhadap perbankan syariah dan lembaga keuangan syariah lainnya menunjukkan belum meratanya sosialisasi informasi perbankan syariah dan lembaga keuangan syariah lainnya. Banyak masyarakat yang belum memahami secara benar apa itu lembaga keuangan syariah, sistem yang dipakai, jenis produknya, serta apa keunggulan lembaga keuangan syariah bila dibandingkan dengan lembaga keuangan konvensional.

Faktor lain yang ikut membentuk persepsi masyarakat terhadap lembaga keuangan syariah, yaitu komunikasi atau promosi yang dilakukan lembaga keuangan syariah

---

<sup>3</sup>Depag RI. Alquran Tarjamah Al-Hikmah.(Bandung: Diponogoro,2014). Hlm. 47

kurang maksimal dan menyebabkan kurangnya pengetahuan masyarakat tentang perbankan syariah. Padahal promosi sangat efektif untuk sosialisasi, membentuk *image* dan merubah perilaku masyarakat menuju sistem keuangan syariah. Faktor penyebab lembaga keuangan syariah kurang berpromosi dalam rangka meningkatkan penjualan diantaranya anggaran promosi yang relatif masih kecil bila dibandingkan dengan lembaga keuangan konvensional, disamping keterbatasan lain seperti sumber daya manusia lembaga keuangan syariah dan sebagainya.

Hal ini menjadi tantangan bagi perbankan syariah dan lembaga keuangan syariah lainnya, namun juga ujian bagi umat Islam secara keseluruhan mulai dari Majelis Ulama Indonesia, Organisasi Masyarakat Islam, Partai Politik Islam, para akademisi, cendekiawan muslim serta seluruh komponen umat Islam yang mempunyai komitmen terhadap perkembangan ekonomi syariah untuk mensosialisasikan secara merata agar masyarakat sadar dan memahami secara benar terhadap perbankan syariah dan lembaga keuangan syariah lainnya. Ini merupakan kerja besar yang memerlukan waktu, kebersamaan dan sinergi ,usaha serius serta dana yang tidak sedikit.<sup>4</sup>

Setiap orang yang mendirikan suatu usaha tentu menginginkan usahanya dapat hidup terus menerus tanpa dibatasi oleh waktu. Hal ini merupakan salah satu tujuan didirikannya perusahaan yaitu dapat terus beroperasi, berkembang menikmati laba. Agar suatu perusahaan bisa bertahan dan tidak mengalami penurunan maka diperlukan cara-cara untuk mengatasinya diantaranya adalah dengan cara terus dilakukan dan meningkatkan omzet penjualan atau meningkatkan jumlah nasabah karena hanya dengan meningkatnya omzet penjualan atau jumlah pelanggan tujuan dapat tercapai. Meningkatnya omzet penjualan pada akhirnya akan dapat pula meningkatkan laba perusahaan.

---

<sup>4</sup>Fandi Tjiptono, *Strategi Pemasaran ...*, hlm. 15.

Untuk meningkatkan omzet penjualannya atau pelanggannya, suatu perusahaan harus dengan memberikan pelayanan yang paling optimal, meningkatkan kualitas produk, menentukan harga yang sesuai dengan harga pasar, meningkatkan promosi penjualan, terus mengembangkan produk yang dibutuhkan oleh para pelanggan dan sebagainya.

Selain menerapkan prinsip-prinsip Islam pihak bank juga harus memperhatikan pelayanan terhadap nasabah karena pelayanan merupakan faktor yang sangat penting dalam mempengaruhi para nasabah untuk bertransaksi dengan bank syariah. Dengan semakin berkembangnya perbankan syariah pada saat ini maka sudah pasti persaingan pun tidak terhindarkan. Menghadapi persaingan ini suatu perusahaan harus melakukan hal yang lebih baik dari pada pesaing. Karena apabila suatu perusahaan berada dibawah pesaing maka kemungkinan usaha akan sia-sia. Para pesaing akan selalu mencari cara agar dapat mengambil nasabah dari pesaing lainnya.

Pada kenyataannya pelayanan yang terbaiklah pada akhirnya akan mampu memberikan kepuasan kepada pelanggan (nasabah), disamping akan mampu mempertahankan pelanggan (lama) untuk terus mengkonsumsi atau menggunakan produk yang kita tawarkan, serta akan mampu pula untuk menarik calon pelanggan baru untuk mencobanya. Pelayanan yang optimal pada akhirnya juga akan mampu meningkatkan *image* perusahaan sehingga citra perusahaan dimata pelanggannya terus meningkat pula. Dengan memiliki citra yang baik, segala yang dilakukan perusahaan akan dianggap baik pula.<sup>5</sup>

Dari latar belakang permasalahan yang telah dipaparkan di atas dan untuk mengevaluasi betapa pentingnya penerapan nilai-nilai Islam dan kualitas pelayanan di perbankan dalam mempengaruhi nasabah. Maka penulis tertarik untuk melakukan

---

<sup>5</sup>Kasmir, *Etika Costumer Service*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2011), hlm. 1.

penelitian dengan judul **“PENGARUH PENERAPAN PRINSIP-PRINSIP ISLAM DALAM PRODUK BANK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN MENJADI NASABAH PADA PT. BANK JABAR BANTEN SYARIAH KCP SINGAPARNA”**

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka penulis merumuskan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana penerapan prinsip-prinsip Islam pada PT. Bank Jabar Banten Syariah KCP Singaparna?
2. Bagaimana kualitas pelayanan di PT. Bank Jabar Banten Syariah KCP Singaparna?
3. Bagaimana keputusan menjadi nasabah PT Bank Jabar Banten Syariah KCP Singaparna?
4. Apakah terdapat pengaruh penerapan prinsip Islam dalam produk bank terhadap keputusan menjadi nasabah PT Bank Jabar Banten Syariah KCP Singaparna?
5. Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan menjadi nasabah PT. Bank Jabar Banten Syariah KCP Singaparna?
6. Apakah terdapat pengaruh penerapan prinsip-prinsip Islam dalam produk bank dan kualitas pelayanan terhadap keputusan menjadi nasabah PT. Bank Jabar Banten Syariah KCP Singaparna?.

## **C. Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan rumusan masalah, maka tujuan penelitian adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui penerapan prinsip-prinsip Islam pada PT. Bank Jabar Banten Syariah KCP Singaparna

2. Untuk mengetahui kualitas pelayanan PT. Bank Jabar Banten Syariah KCP Singapura
3. Untuk mengetahui keputusan menjadi nasabah PT Bank Jabar Banten Syariah KCP Singapura
4. Untuk mengetahui pengaruh penerapan prinsip-prinsip Islam dalam produk bank terhadap keputusan menjadi nasabah PT. Bank Jabar Banten Syariah KCP Singapura
5. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan menjadi nasabah PT. Bank Jabar Banten Syariah KCP Singapura
6. Untuk mengetahui pengaruh penerapan prinsip-prinsip Islam dalam produk bank dan kualitas pelayanan terhadap keputusan menjadi nasabah PT. Bank Jabar Banten Syariah KCP Singapura

#### **D. Kegunaan Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan kegunaan bagi berbagai pihak, diantaranya:

##### **1. Bagi Penulis**

Dengan penelitian ini akan memberikan tambahan ilmu dan pengetahuan, baik teori maupun praktik tentang pengaruh penerapan prinsip-prinsip Islam dalam produk bank dan kualitas pelayanan terhadap keputusan menjadi nasabah. Selain itu, sebagai tugas akhir program strata / S1 Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Agama Islam di Universitas Siliwangi.

##### **2. Bagi Akademisi**

Penelitian ini mudah-mudahan dapat menjadi bahan referensi bagi para pembaca dan dapat dijadikan perbandingan teori yang diperoleh di bangku perkuliahan dengan praktik yang terjadi di lapangan.

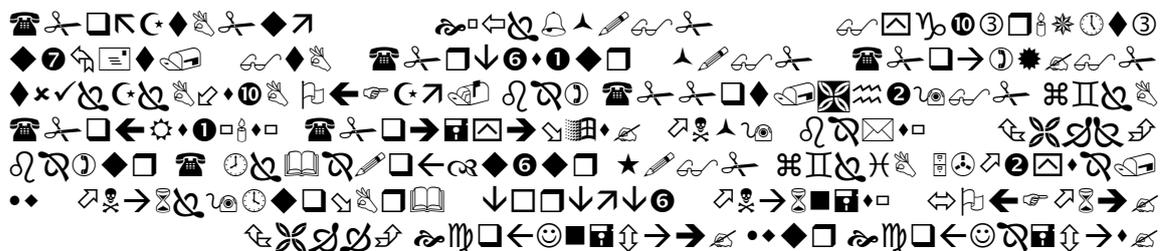
### 3. Bagi Praktisi

Melalui penelitian ini, diharapkan memberikan manfaat dan menjadi masukan yang positif mengenai pengaruh penerapan prinsip-prinsip islam dalam produk bank dan kualitas pelayanan terhadap keputusan menjadi nasabah.

## E. Kerangka Pemikiran

Pelaksanaan fungsi-fungsi perbankan syariah sebenarnya telah menjadi tradisi sejak zaman Rasulullah SAW, seperti pembiayaan, penitipan harta, pinjam meminjam uang, bahkan pengiriman uang. Akan tetapi pada saat itu, fungsi-fungsi perbankan tersebut masih secara sederhana dan bersifat perorangan sesuai kebutuhan masyarakat, sehingga belum terlembagakan secara sistematis. Islam telah memiliki aturan yang cukup komprehensif mengenai hukum-hukum dalam suatu perekonomian, yang bisa digali lebih lanjut dalam Alquran, Hadis ataupun bukubuku karya para ulama.<sup>6</sup>

Di dalam Alquran telah dijelaskan tentang dilarangnya melaksanakan segala sesuatu yang mengandung riba dalam QS. *Al-Baqarah* (2): 278-279:



*Artinya:*

*Hai orang-orang yang beriman, bertakwalah kepada Allah dan tinggalkan sisa Riba (yang belum dipungut) jika kamu orang-orang yang beriman. Maka jika kamu tidak mengerjakan (meninggalkan sisa riba), Maka ketahuilah, bahwa Allah dan Rasul-Nya*

<sup>6</sup>Khaerul Umam, *Manajemen Perbankan Syariah*. (Yogyakarta: pustaka setia.2013. hlm. 19

*akan memerangimu. dan jika kamu bertaubat (dari pengambilan riba), Maka bagimu pokok hartamu; kamu tidak Menganiaya dan tidak (pula) dianiaya. (QS Al-Baqarah 278-279).<sup>7</sup>*

Allah memerintahkan mereka agar bertakwa, dan diantara bentuk ketakwaan tersebut adalah agar mereka meninggalkan apa yang tersisa dari harta riba, yaitu *mu'amalah* (transaksi) yang sedang berlangsung pada saat itu. Adapun yang telah lalu, maka barangsiapa yang menerima nasihat, Allah akan memaafkan apa yang telah lalu. Sedangkan orang yang tidak peduli akan nasehat dari Allah dan tidak menerimanya, sesungguhnya dia telah menyelisihi Rabb-nya dan memerangi-Nya dalam keadaan dia lemah, tidak memiliki kekuatan untuk memerangi Yang Maha Perkasa dan Maha Bijaksana, yang memberi kesempatan kepada orang yang zalim (untuk bertaubat) namun Dia tidaklah membiarkannya. Sehingga jika Allah hendak menyiksa, maka Dia menyiksanya dengan siksaan yang kuat dan tidak lemah sedikitpun. Jika kalian bertaubat dari bermu'amalah dengan cara riba, maka kalian boleh mengambil modal dasar dari harta kalian dan kalian tidak mendzalimi orang yang bermu'amalah dengan kalian dengan cara mengambil tambahan yang merupakan hasil riba.

Persepsi masyarakat terhadap bank syariah merupakan hal yang penting yang harus diperhatikan dalam rangka mengukur, merencanakan dan menerapkan strategi pengembangan bank yariah dibidang apapun. *KARIM Business Consulting* (tahun 2004) pernah melakukan penelitian mengenai persepsi masyarakat terhadap bank syariah. Dari hasil penelitian tersebut terlihat bahwa masyarakat kurang mengetahui tentang bank syariah terkait dengan produk maupun fasilitas yang ditawarkan karena kurangnya promosi maupun edukasi pasar. Televisi, koran dan majalah merupakan media yang efektif digunakan untuk menginformasikan produk maupun fasilitas bank syariah kepada masyarakat. Pendekatan komunikasi lain yang dapat ditempuh adalah melalui jalur

---

<sup>7</sup>Depag RI. Alquran Tarjamah ..., Hlm .47.

seminar-seminar di perguruan tinggi, jalur organisasi kemasyarakatan, organisasi mahasiswa ataupun pengenalan melalui sekolah-sekolah Islam serta pondok pesantren perlu dilakukan. Dari segi segmen pasar, jika bank syariah berniat fokus untuk kalangan muslim sebagai target pasarnya, mereka dapat memanfaatkan figur-figur panutan yang dipandang oleh masyarakat setempat.

Dalam pandangan Islam (ilmu ekonomi Islam), perilaku seorang konsumen haruslah dapat mencerminkan hubungan dirinya dengan Allah SWT.<sup>8</sup> Artinya segala tindakan dan kegiatan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan hidupnya haruslah sesuai dengan perintah Allah, dan tidak melanggar segala yang dilarang-Nya. Muhammad Muflih menyatakan bahwa perilaku konsumen yang telah terintegrasi dengan syari'at akan memiliki pandangan yang seimbang antara pemenuhan kebutuhan untuk hidup dunia dan akhiratnya.<sup>9</sup> Keseimbangan tersebut bertujuan untuk mendapatkan kebahagiaan di dunia (*falâh*) dan juga kebahagiaan di akhirat (*mardhatillâh*).

Perilaku konsumen menurut perspektif ilmu ekonomi Islam akan sangat dipengaruhi oleh tingkat keimanan masing-masing orang.<sup>10</sup> Keimanan akan memberikan cara pandang yang berbeda kepada seseorang, yang akan berpengaruh pula terhadap kepribadian, perilaku, gaya hidup, selera dan juga sikap mereka. Dan sesuai ajaran agama Islam dianjurkan untuk berperilaku yang benar seperti ajaran Nabi Muhammad SAW sebagai tauladan seluruh umat di dunia, seperti yang tercantum dalam QS. *Al-Ahzâb* (33) ayat 21:



Artinya:

<sup>8</sup>Muhammad Muflih, *Perilaku Konsumen Dalam Perspektif Ilmu Ekonomi Islam*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2006), hlm. 4.

<sup>9</sup>*Ibid.*, hlm. 12.

<sup>10</sup>*Ibid.*, hlm. 14.

*Sesungguhnya telah ada pada (diri) Rasulullah itu suri teladan yang baik bagimu (yaitu) bagi orang yang mengharap (rahmat) Allah dan (kedatangan) hari kiamat dan Dia banyak menyebut Allah QS. Al-Ahzâb (33) ayat 21.<sup>11</sup>*

Penerapan nilai-nilai Islam dalam produk merupakan hal yang sangat penting dalam operasional sebuah bank syariah. Penerapan nilai-nilai syariah sedikit banyaknya berpengaruh terhadap persepsi masyarakat yang banyak menyatakan bahwa bank syariah sama saja dengan bank konvensional.

Dalam kehidupan sehari-hari kita sering sekali mendengarkan orang membicarakan masalah kualitas. Kualitas adalah sesuai dengan disyaratkan atau distandarkan. Suatu produk memiliki kualitas apabila telah sesuai dengan standar kualitas yang telah ditentukan.<sup>12</sup>

Dalam Alquran dijelaskan tentang kualitas pelayanan pada QS. *Al-Baqarah* (2): 267 yaitu:



Artinya :

*Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untuk kamu. dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menafkahkan daripadanya, Padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memincingkan mata terhadapnya. dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji. QS. Al-Baqarah (2): 267.<sup>13</sup>*

Pelayanan diberikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau nasabah. Tindakan tersebut dapat dilakukan melalui cara langsung melayani pelanggan. Artinya karyawan berhubungan langsung berhadapan dengan nasabah. Atau pelayanan yang tidak langsung oleh

<sup>11</sup>Depag RI *Al-Quran Tarjamah*. ..., Hlm. 420

<sup>12</sup>Pandi Tciptono dan Anas Tasia Diana, *Total Quality Manajement*, (Yogyakarta: Andi, 2003), hlm. 1.

<sup>13</sup>Depag RI *Al-Quran Tarjamah*. ..., Hlm. 45

karyawan akan tetapi dilayani oleh mesin seperti mesin anjungan tunai mandiri (ATM). Tindakan ini dilakukan guna memenuhi keinginan pelanggan akan sesuatu produk atau jasa yang mereka butuhkan.<sup>14</sup>

Penerapan nilai-nilai syariah dalam produk bank dan kualitas pelayanan mempunyai peranan penting dalam rangka menjalankan operasional bank. Apabila penerapan nilai-nilai syariah dalam produk dan kualitas pelayanan telah memenuhi standar yang telah ditentukan bank maka sudah dapat dipastikan akan berpengaruh terhadap jumlah nasabah yang melakukan transaksi dengan bank yang bersangkutan.

Keputusan nasabah untuk menabung merupakan efek akhir dari suatu pembelian yang diartikan sebagai suatu sikap dan niat untuk berperilaku di masa depan dan diekspresikan melalui hal-hal seperti: komitmen untuk membeli produk dari perusahaan jika membutuhkan produk lainnya, komitmen untuk memberikan rekomendasi pada orang lain, niat untuk menambah jumlah tabungan, niat atau keinginan memberikan hal-hal positif perusahaan.

Pemilihan produk bank oleh nasabah seringkali lebih didasarkan pada aspek informasi mengenai manfaat yang akan diperoleh dari produk bank tersebut Bank berusaha lebih dekat dengan konsumen melalui berbagai macam pendekatan misalnya berbagai macam produk, layanan, promosi, suku bunga yang menarik, hadiah dan membuka cabang dan unit baru yang letaknya mudah dijangkau oleh masyarakat. Pada sisi lain, kurangnya informasi dan promosi yang memadai mengenai produk bank, dapat menimbulkan penyimpangan-penyimpangan kegiatan usaha perbankan yang dapat merugikan nasabah dan memungkinkan calon konsumen tidak tertarik untuk menabung di bank tersebut. Sehingga diperlukan adanya transparansi informasi mengenai produk bank untuk meningkatkan *good governance* disektor perbankan.

---

<sup>14</sup>Kasmir, *Etika Costumer Service ...*, hlm. 15.



Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, di mana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk pertanyaan. Pengujian hipotesis penelitian yang akan penulis lakukan dengan hipotesis sebagai berikut:

#### 1. Secara Parsial

Ho<sub>1</sub>: Penerapan nilai-nilai Islam dalam produk bank secara parsial tidak mempunyai pengaruh terhadap keputusan menjadi nasabah.

Ha<sub>1</sub>: Penerapan nilai-nilai Islam dalam produk bank secara parsial mempunyai pengaruh terhadap keputusan menjadi nasabah.

Ho<sub>2</sub>: Kualitas pelayanan secara parsial tidak mempunyai pengaruh terhadap keputusan menjadi nasabah.

Ha<sub>2</sub>: Kualitas pelayanan secara parsial mempunyai pengaruh terhadap keputusan menjadi nasabah.

#### 2. Secara Simultan

Ho<sub>3</sub>: Penerapan nilai-nilai Islam dalam produk bank dan kualitas pelayanan secara simultan tidak mempunyai pengaruh terhadap keputusan menjadi nasabah.

Ha<sub>3</sub>: Penerapan nilai-nilai Islam dalam produk bank dan kualitas pelayanan secara simultan mempunyai pengaruh terhadap keputusan menjadi nasabah.

