

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Minat diartikan sebagai suatu perasaan suka, senang atau ketertarikan seseorang terhadap suatu hal (objek) yang diikuti dengan timbulnya perhatian serta mendorong terlibat langsung karena suatu hal (objek) tersebut dirasakan akan atau telah memberikan makna, harapan, atau kepuasan.¹ Sedangkan nasabah adalah pelanggan (customer) yaitu individu atau perusahaan yang mendapatkan manfaat atau produk dan jasa dari sebuah perusahaan perbankan, meliputi kegiatan pembelian, penyewaan serta layanan jasa.² Dengan demikian, minat nasabah dapat diartikan sebagai perasaan suka, senang atau ketertarikan seseorang kepada suatu badan usaha yang memiliki rekening simpanan dan tumbuh perhatian serta mendorong untuk terlibat langsung karena suatu hal dan kemudian melakukan transaksi simpan pinjam di bank terpilih.

Minat nasabah ditentukan oleh pelayanan dan produk yang dikehendaki nasabah sehingga jaminan kualitas menjadi prioritas utama bagi Bank. Kualitas pelayanan adalah suatu penilaian dari pelanggan atau konsumen terkait pelayanan atas produk atau jasa yang mereka terima (perceived services) dengan tingkat pelayanan yang diinginkan atau diharapkan (expected services).³ Kualitas pelayanan juga dapat diartikan

¹ Herry. 2019. *Manajemen Perbankan*. Jakarta. PT Grasindo.

² Mislah Hayati Nasution, Sutisna. 2015. *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Terhadap Internet Banking*. Jurnal Nisbah. Volume 1 Nomor 1.

³ Al Idrus Salim. 2019. *Kualitas Pelayanan dan keputusan Pembelian*. Malang: Media Nusa Creative.

sebagai suatu proses evaluasi menyeluruh pelanggan mengenai kesempurnaan kinerja layanan. Apabila pelayanan suatu perbankan itu baik maka akan memberikan dampak positif bagi setiap nasabah maupun calon nasabah sehingga dapat menarik minat nasabah untuk mengambil keputusan memilih perbankan tersebut serta menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan.

Faktor lain yang mempengaruhi minat nasabah menggunakan jasa perbankan syariah yaitu produk pembiayaan. Menurut Kotler Amstrong kualitas produk merupakan kemampuan suatu produk dalam melaksanakan fungsi dan kinerjanya yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan.⁴ Jadi kualitas produk dapat diartikan sebagai suatu bentuk nilai kepuasan kompleks, nasabah membeli jasa dan memberikan nilai dalam proporsi terhadap kemampuan layanann untuk melakukan hal tersebut. Nilai yang diberikan nasabah berhubungan dengan keuntungan yang akan diterimanya. Kualitas suatu produk pembiayaan didapatkan dengan cara menentukan keseluruhan harapan nasabah tersebut.

Kualitas Produk yang diangkat dari penelitian ini adalah produk pembiayaan murabahah yang pada dasarnya pembiayaan adalah pendanaan yang dikeluarkan untuk mendukung investasi yang telah direncanakan.⁵ Dalam Undang Undang Nomor 10 Tahun 1998 disebutkan bahwa pembiayaan berdasarkan prinsip syariah adalah penyediaan uang atau tagihan yang dipersamakan dengan itu berdasarkan persetujuan atau

⁴ Kotler dan Amstrong. 2004. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.

⁵ Muhammad. 2005. *Manajemen Pembiayaan Bank Syariah*. Yogyakarta: UPP AMP

kesepakatan antara bank dengan pihak lain yang mewajibkan pihak yang dibiayai untuk mengembalikan uang atau tagihan tersebut setelah jangka waktu tertentu dengan imbalan atau bagi hasil.⁶ Murabahah adalah jual beli barang pada harga asal dengan tambahan keuntungan yang disepakati. Dalam murabahah penjual harus memberitahu harga produk yang ia beli dan menentukan suatu tingkat keuntungan sebagai tambahan.⁷ Sehingga dapat disimpulkan bahwa pembiayaan murabahah ini adalah pembiayaan yang menggunakan salah satu jenis kontrak atau akad yang diterapkan melalui mekanisme jual beli barang dengan penambahan margin sebagai keuntungan yang akan diperoleh bank.

Bank merupakan salah satu tempat yang sangat strategis untuk mengembangkan perekonomian masyarakat dan untuk pembangunan nasional.⁸ Bank syariah hadir di masyarakat dan untuk pembangunan nasional. Bank syariah hadir sebagai salah satu tempat simpan pinjam keuangan tanpa bunga karena bank syariah merupakan salah satu lembaga keuangan perbankan yang mengoperasikan produknya tanpa menggunakan sistem bunga bank melainkan menggunakan sistem bagi hasil atau sistem lain yang sesuai dan menurut dengan syariat islam. Seperti yang kita ketahui bahwa bunga bank adalah riba, dan riba diharamkan dalam Al-Quran.

Dengan mengamati banyaknya lembaga keuangan yang beroperasi berdasarkan prinsip syariah akhir-akhir ini merupakan suatu fenomena

⁶ UU RI Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perubahan atas UU Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan.

⁷ Harisman. 2006. *Kamus Istilah Keuangan dan Perbankan Syariah*. Jakarta: Direktorat Perbankan Syariah.

⁸ Lubis Irsyad. 2010. *Bank dan Lembaga Keuangan Lain*. Medan: USU Press.

aktual yang menarik untuk dicermati. Perkembangan perbankan syariah tidak hanya terlihat dari sisi penambahan kuantitas saja, namun juga dari sisi sistem pembagian hasil pada suatu produk pembiayaan dan pelayanan. Mutu pelayanan diciptakan untuk meningkatkan minat nasabah dan kemudian untuk menggunakan jasa perbankan syariah dalam setiap proses transaksinya. Dalam usaha perbankan, kualitas pelayanan memiliki daya tarik tersendiri untuk nasabah menentukan pilihannya terhadap suatu bank.

Secara umum calon nasabah yang akan menggunakan jasa perbankan tentunya memilih Bank yang dapat memberikan keuntungan dan kemudahan. Setiap masalah pasti akan memperhatikan pelayanan serta produk pembiayaan yang ditawarkan sehingga nasabah berminat untuk menggunakannya. Nasabah selalu ingin menggunakan jasa produk pembiayaan yang dapat memenuhi kebutuhan mereka dan menuntut bank untuk memberikan pelayanan terbaik. Faktor faktor tersebut merupakan salah satu hal yang mempengaruhi keputusan dan perilaku kebutuhan nasabahnya. Adapun penelitian terdahulu yang menyebutkan bahwa kedua variabel tersebut yakni kualitas produk dan sistem pelayanan itu berpengaruh positif terhadap pengambilan keputusan calon nasabah untuk menjadi nasabah di bank yang dituju.⁹

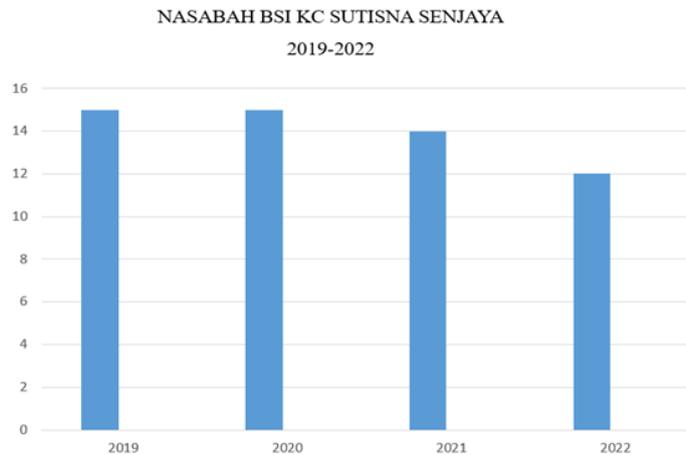
Dalam penelitian ini penulis mengkhususkan pada kualitas produk pembiayaan murabahah dan kualitas pelayanan pada perbankan syariah. Penulis mengambil studi kasus di Bank Syariah Indonesia kantor cabang

⁹ Dini Ratna S, DKK. 2021. *Pengaruh Kualitas Produk Dan Pelayanan Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Di Bank Muamalat Cabang Sorong*. Jurnal Perkusi. Vol. 1, No. 3.

Sutisna Senjaya Kota Tasikmalaya. Alasan mengapa dilakukan penelitian tentang kualitas pembiayaan dan kualitas pelayanan ini dilatar belakangi dengan lama hadirnya Bang Syariah Mandiri yang sekarang sudah merger menjadi Bank Syariah Indonesia yang berada di Jl. Sutisna Senajaya ini sejak tahun 2003, terhitung 19 tahun lamanya berada di kota tasikmalaya. Idealnya Bank Syariah Indonesia ini memiliki banyak nasabah pembiayaan di Pasar Cikurubuk.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak bank, nasabah Pasar Cikurubuk bisa dihitung jari yakni hanya 12 orang nasabah saja. Data yang saya dapatkan itu memang hanya ada 12 nasabah dan itu terhitung dari tahun 2021 sejak adanya Kredit Usah Rakyat yang kemudian disingkat KUR di Bank Syariah Indonesia kantor cabang Sutisna Senjaya Kota Tasikmalaya.

Produk KUR tersebut bisa digunakan untuk pengembangan usaha yang dijalankan para pedagang di Pasar Cikurubuk Kota Tasikmalaya. Namun sebenarnya dulu pada tiga tahun kebelakang nasabah terhitung hingga 15 nasabah kredit usaha rakyat (KUR) tetapi sudah pindah ataupun sudah lunas. Berikut merupakan grafik nasabah BSI dari tahun 2019 hingga 2022 :



Terlihat jumlah nasabah yang sedikit dan tidak sesuai dengan fakta lapangan dimana Pasar Cikurubuk merupakan pasar yang cukup luas lingkungnya di Kota Tasikmalaya dan mayoritas pedagang di Pasar Cikurubuk merupakan muslim. Berikut daftar nama nasabah Bank Syariah Indonesia di Pasar Cikurubuk:

Tabel 1. 1

Data Nasabah

NO	NAMA	ALAMAT	JENIS USAHA	NAMA UNIT MIKRO	PRODUK
1	AKO KOHIDIN	CIKURUBUK BLOK HPKP	Bandar Sayuran	BSI TASIK SUTSEN	KUR MIKRO
2	IRMA ISMAYANTI	CIKURUBUK B2	Pakaian	BSI TASIK SUTSEN	KUR MIKRO
3	AKMAL	CIKURUBUK BLOK HPKP	Bandar Sayuran	BSI TASIK SUTSEN	KUR MIKRO

4	SIHABUDIN	CIKURUBUK BLOK B2	Jual Sandal dan Alat ATK	BSI TASIK SUTSEN	KUR MIKRO
5	IKA KARTIKA	CIKURUBUK BLOK B2	Jual Sandal dan Alat ATK	BSI TASIK SUTSEN	KUR MIKRO
6	ANGGA ABDUL R	CIKURUBUK BLOK HPKP	Bandar Saosin dan Seledri	BSI TASIK SUTSEN	KUR MIKRO
7	WIDYAWATI	CIKURUBUK BLOK HPKP	Bandar Saosin dan Seledri	BSI TASIK SUTSEN	KUR MIKRO
8	M FAHRUL RIZAL	CIKURUBUK DEPAN BNI	Pedagang Kue Basah	BSI TASIK SUTSEN	KUR MIKRO
9	MINTARSIH	CIKURUBUK RIUNG ASIH	Kelontongan	BSI TASIK SUTSEN	KUR MIKRO
10	CEPI	CIKURUBUK BLOK RUKO JL MANGKUBUMI	Pedagang Plastik dan Pecah Belah	BSI TASIK SUTSEN	KUR MIKRO
11	INI ROSMINI	CIKURUBUK DEPAN BNI	Pedagang Sayuran	BSI TASIK SUTSEN	KUR MIKRO
12	DEDEN NURJAMAN	BLOK HPKP	Bandar Sayur	BSI TASIK SUTSEN	KUR MIKRO

Berdasarkan wawancara yang penulis lakukan, pihak Bank Syariah Indonesia menyatakan bahwa telah melakukan berbagai cara untuk menarik nasabah salah satunya perbaikan kualitas pelayanan melalui evaluasi serta penilaian nasabah. Tetapi masih sedikit nasabah yang tertarik atau berminat untuk menjadi nasabah terhusus nasabah pembiayaan di Bank Syariah Indonesia. Bahkan lebih banyak nasabah pembiayaan yang menggunkana jasa perbankan konvensional, sedangkan pada hakikatnya mayoritas

pedagang di pasar cikurubuk beragama muslim. Hal tersebut menjadi salah satu masalah yang akan penulis tetiliti.

Dalam pandangan nasabah berdasarkan wawancara yang dilakukan penulis bahwa alasan para pedagang Pasar Cikurubuk yang menjadi nasabah pembiayaan di Bank Syariah Indonesia ini rata rata menjawab dikarenakan pembiayaan yang sistem pembayaran angsurannya tidak memberatkan bagi nasabah sehingga jika pembayaran tidak bisa tepat jatuh tempo bisa di atur ulang jadwal pembayarannya hingga batas yang ditentukan oleh bank. Berdasarkan wawancara menjelaskan bahwa nasabah Bank Syariah Indonesia setuju jika biaya administrasi yang diberikan oleh bank tidak memberatkan, nasabah setuju apabila nisbah bagi hasil yang diberikan bank tidak merugikan satu sama lain. Berdasarkan wawancara pula nasabah yang diwawancarai setuju bila sistem pelayanan di bank syariah sudah baik bahkan saat bertransaksi *customer service* menawarkan produk dengan baik.

Namun masih saja pada realitanya hanya sedikit pedagang Pasar Cikurubuk yang tertarik untuk menjadi nasabah Bank Syariah Indonesia. Apakah masalah yang sebenarnya terjadi dan bagaimana upaya peningkatan minat pedagang di Pasar Cikurubuk dengan faktor pembiayaan murabahah dan sistem pelayanan itu bagi minat pedagang menjadi nasabah.

Pada kualitas pelayanan di Bank Syariah Indonesia Kota tasikmalaya menurut wawancara yang sudah penulis lakukan bahwa para pedagang yang menjadi narasumber pada penelitian ini mengatakan bahwa pelayanan di Bank Syariah Indonesia Kota Tasikmalaya ini sudah baik bahkan customer

service menjelaskan dengan baik dan mudah dipahami. Namun hal tersebut masih belum bisa menjadi hal yang sepenuhnya bisa menarik minat nasabah dan tentunya ini menjadi suatu permasalahan yang akan penulis teliti.

Untuk mengetahui lebih jelas tentang analisis pembiayaan murabahah dan kualitas pelayanan Perbankan Syariah maka judul penelitian ini yaitu:

“Analisis Produk KUR dan Kualitas Pelayanan dalam Meningkatkan Minat Menjadi Nasabah (Studi Kasus Bank Syariah Indonesia KC Sutisna Senjaya Kota Tasikmalaya)”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas maka yang menjadi pokok permasalahan dalam penelitian ini Analisis Pembiayaan Murabahah dan Kualitas Pelayanan Bank Syariah Indonesia Dalam Meningkatkan Minat Pedagang Menjadi Nasabah, sehingga dapat dirumuskan permasalahan yang akan diselesaikan dalam penelitian yaitu:

1. Bagaimana implementasi produk KUR dalam meningkatkan minat pedagang di Pasar Cikurubuk untuk menjadi nasabah di Bank Syariah Indonesia KC Sutisna Senjaya Kota Tasikmalaya ?
2. Bagaimana kualitas pelayanan Bank Syariah KC Sutisna Senjaya Kota Tasikmalaya dalam meningkatkan minat pedagang di Pasar Cikurubuk menjadi nasabah ?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dari rumusan masalah diatas bertujuan:

1. Untuk mengetahui implementasi Produk KUR dalam meningkatkan minat pedagang di Pasar Cikurubuk untuk menjadi nasabah di Bank Syariah Indonesia KC Sutisna Senjaya Kota Tasikmalaya.
2. Untuk mengetahui kualitas pelayanan Bank Syariah Indonesia KC Sutisna Senjaya Kota Tasikmalaya dalam meningkatkan minat pedagang di Pasar Cikurubuk Kota Tasikmalaya menjadi nasabah.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Akademis

Manfaat penelitian ini bagi penulis yaitu bisa memenuhi syarat kelulusan dan menyelesaikan pendidikan, selain itu penelitian ini juga dapat menambah pengetahuan, kemampuan serta menambah pengalaman penulis di bidang penelitian. Penelitian ini diharapkan dapat menambah referensi bagi penelitian selanjutnya dalam bidang perbankan.

2. Bagi Praktis

Dengan mengetahui faktor-faktor yang menjadi minat nasabah, terutama pada produk pembiayaan murabahah dan kualitas pelayanan bisa menjadi alasan pedagang di Pasar Cikurubuk ini berminat menjadi nasabah di Bank Syariah Indonesia. Karena itu, perusahaan dapat mengembangkan strategi-strateginya sehingga dapat menarik nasabah lebih banyak.

3. Bagi Umum

Menambah informasi dan pengetahuan bagi masyarakat sehingga lebih melek dengan keberadaan bank syariah di Indonesia.