

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Secara umum setiap manusia selalu berusaha untuk memenuhi kebutuhan hidupnya. Dalam mewujudkan kebutuhannya, seseorang pasti membutuhkan orang lain untuk saling berbagi dan saling mencurahkan apa yang sedang ia butuhkan dan inginkan. Dari hubungan tersebut, maka terjalinlah sebuah interaksi yang akan membentuk suatu relasi yang akan mempunyai peran dalam masyarakat untuk terpenuhinya kebutuhan tersebut. Hal itu merupakan suatu cara untuk meningkatkan taraf hidup masing-masing, sehingga dalam jangka panjang diharapkan dapat terjadi kesejahteraan di dalam masyarakat tersebut.

Kebutuhan manusia yang sangat tidak terbatas merupakan suatu beban yang akan dialami oleh setiap manusia, banyak hal yang seseorang lakukan dalam mencapai suatu tujuan untuk mensejahterakan hidupnya, salah satunya dalam hal finansialnya yang kurang memadai, maka seseorang tersebut akan mencari lembaga yang dapat membantu dalam memenuhi kebutuhan hidupnya seperti halnya pada lembaga keuangan, baik lembaga keuangan bank ataupun non bank.

Perkembangan perbankan syariah di Indonesia memiliki perkembangan setelah adanya UU tentang perbankan syariah. Pada tahun 1991 telah berdiri dua bank syariah, yaitu BPR Syariah Dana Mardhotillah, dan BPR Syariah Berkah Amal Sejahtera keduanya berada di Bandung. Pada tahun 1992, diundangkannya UU Perbankan No.07 Tahun 1992 yang isinya tentang bank bagi hasil yang pada saat itu pula berdiri Bank Muamalat Indonesia (Muhammad, 2015).

Bank pembiayaan rakyat syariah sebagai salah satu lembaga keuangan yang bergerak dibidang bisnis jasa keuangan tentunya memiliki tujuan, baik tujuan jangka pendek maupun jangka panjang. Tujuan jangka pendek adalah memperoleh laba yang baik, sedangkan tujuan jangka

panjang adalah untuk menjaga kelangsungan hidupnya (Sochih, 2008).

Salah satu kegiatan usaha bank pembiayaan rakyat syariah adalah menghimpun dana dan menyalurkan dana kepada masyarakat. Dalam menyalurkan dana kepada masyarakat salah satunya dalam bentuk pembiayaan murabahah. Murabahah adalah akad jual beli barang sebesar harga pokok barang ditambah dengan margin keuntungan yang disepakati. Bank harus memberitahu secara jujur harga pokok barang kepada nasabah beserta biaya yang diperlukan (Muhammad, 2014).

Tujuan dari setiap perusahaan adalah memperoleh keuntungan yang maksimal dan mempertahankan atau bahkan berusaha meningkatkannya untuk jangka waktu lama. Tujuan tersebut dapat terealisasi apabila promosi dan kualitas pelayanan dapat dilaksanakan seperti yang direncanakan, maupun hal marginnya harus sesuai dengan kemampuan masyarakat dan tidak menyulitkan calon nasabah.

Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) ialah bank yang tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran (Arif, 2012), yang dalam pelaksanaan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah menerima simpanan hanya dalam bentuk deposito berjangka, tabungan dan bentuk lainnya yang dipersamakan dengan itu. Dengan semakin berkembangnya kebutuhan masyarakat, tugas Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) tidak hanya ditunjukkan kepada masyarakat yang ada pada pedesaan atau pinggiran, tetapi juga mencakup pemberian jasa perbankan bagi masyarakat golongan ekonomi lemah di daerah perdesan. Hal ini untuk menghindari supaya mereka tidak terjebak oleh rentenir yang memberikan bunga.

Produk Pembiayaan Akad Murabahah pada Bank Syariah bertujuan untuk memberikan pembiayaan dalam jangka pendek kepada nasabah untuk membeli barang walaupun nasabah tersebut tidak memiliki uang tunai yang cukup untuk membayar. Pembiayaan Akad Murabahah menurut Fatwa DSN MUI NO.04/DSN-MUI/IV/2000, ialah menjual sesuatu barang dengan menetapkan harga belinya kepada pembeli dan

pembeli membayarnya dengan harga yang lebih sebagai laba (Karim, 2013).

Pembiayaan Akad Murabahah merupakan jual beli secara angsuran dengan menggunakan prinsip syariah. Nasabah yang menggunakan produk jual beli ini bisa disebut dengan konsumen (pembeli) sedangkan Bank Syariah ialah sebagai penjual. Eksistensi produk ini tentu tidak terlepas dari peran internal dan eksternal. Peran Internal adalah pelaku perbankan (pegawai bank syariah) yang menjalankan produk ini dengan tetap berpegangan teguh dengan nilai syariat dan selalu berusaha berinovasi mengikuti arus jaman yang semakin maju. Implikasinya adalah peran eksternal (nasabah) memilih menggunakan produk ini sebagai media untuk memenuhi kebutuhan akan suatu barang. Faktor kepuasan inilah yang menjadikan nasabah kembali mempercayakan pembiayaannya pada produk ini. Jumlah nasabah Pembiayaan di BPRS HIK Parahyangan cabang Sumber yang terdaftar di OJK sebanyak 440, diantaranya 290 nasabah pembiayaan murabahah dan 150 nasabah pembiayaan musyarokah (www.ojk.go.id diakses pada hari Kamis 22 Juni 2023 pukul 10.34 WIB). Bank Pembiayaan Rakyat Syariah HIK Parahyangan Cabang Sumber ini mempunyai produk pembiayaan yang sesuai dengan prinsip syariah, dapat dilihat pada tabel berikut beberapa produk pembiayaan serta jumlah nasabah yang ada di Bank Pembiayaan Rakyat Syariah HIK Parahyangan Cabang Sumber :

Tabel 1.1

Beberapa Produk Pembiayaan Serta Jumlah Nasabah BPRS HIK Parahyangan Cabang Sumber

Produk Pembiayaan	Jumlah Nasabah
Murabahah	290
Musyarokah	150

Sumber : BPRS HIK Parahyangan Cabang Sumber, 2022

Pada tabel di atas produk pembiayaan Murabahah yang paling banyak diminati oleh para nasabah, jadi peneliti memilih produk pembiayaan murabahah untuk diteliti. Pegawai BPRS HIK Parahyangan

Cabang Sumber selalu mengutamakan kepuasan nasabahnya, ketika kepuasan nasabah terpenuhi dengan baik, hal ini akan menjadi peluang BPRS HIK Parahyangan Cabang Sumber untuk mencapai kesuksesannya. Ketika salah satu nasabah mendapatkan kepuasannya di BPRS HIK Parahyangan Cabang Sumber yang mereka percaya, getok tular atau dari mulut ke mulut pun akan terjadi. Dimana para nasabah akan menginformasikan yang baik tentang pengalaman yang mereka rasakan kepada para calon nasabah baru. Hal ini merupakan suatu peluang yang cukup besar untuk menarik para nasabah baru supaya mau bergabung dengan BPRS HIK Parahyangan Cabang Sumber. Ketika banyak nasabah yang datang untuk melakukan suatu transaksi akan dapat dilihat bahwa BPRS HIK Parahyangan Cabang Sumber memiliki kredibilitas yang baik. Tetapi kepuasan dari nasabah sendiri tentunya terdapat faktor yang mempengaruhi dan perlu untuk diteliti. Dilihat dari adanya faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah membuat peneliti penasaran apa saja yang mempengaruhi kepuasan nasabah.

Adapun faktor agar terciptanya kepuasan nasabah dalam pembiayaan Murabahah di BPRS HIK Parahyangan Cabang Sumber yaitu dengan cara meningkatkan kualitas produk, layanan dan tingkat margin. Produk yang berkualitas sendiri penting adanya untuk kemajuan BPRS HIK Parahyangan Cabang Sumber. Seperti yang dikatakan oleh (Syairozi, 2016) dalam penelitiannya, kualitas produk menurutnya adalah suatu kemampuan sebuah produk yang dapat ditawarkan untuk memuaskan suatu kebutuhan dan keinginan konsumen.

Kualitas produk merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah, produk pembiayaan murabahah merupakan salah satu produk unggulan di BPRS HIK Parahyangan Cabang Sumber. Produk pembiayaan Murabahah yang paling banyak diminati karena produk pembiayaan Murabahah mudah dan tidak begitu memberatkan kepada nasabah. Perkembangan jumlah nasabah pembiayaan Murabahah di BPRS HIK Parahyangan Cabang Sumber dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 1.2
Perkembangan Jumlah Nasabah Pembiayaan Murabahah BPRS HIK
Parahyangan Cabang Sumber
Tahun 2019 – 2022

Tahun	Jumlah Nasabah Pembiayaan Murabahah
2019	50
2020	70
2021	90
2022	80
Jumlah	290

Sumber : BPRS HIK Parahyangan Cabang Sumber, 2022

Nasabah Bank Pembiayaan Rakyat Syariah HIK Parahyangan Cabang Sumber yang menggunakan pembiayaan murabahah dapat dijumlahkan dalam empat tahun kebelakang sudah mencapai 290 nasabah. Dilihat dari pertumbuhan jumlah nasabah dari setiap tahun itu mengalami kenaikan dari tahun 2019 sampai 2021, pada tahun 2019 terdapat 50 nasabah, di tahun 2020 mengalami peningkatan lagi sebanyak 70 nasabah, kemudian di tahun 2021 juga meningkat lagi sebanyak 90 nasabah, namun pada tahun 2022 jumlah nasabah pembiayaan murabahah mengalami penurunan, yaitu terdapat 80 nasabah yang menggunakan pembiayaan murabahah. Dengan adanya pengaruh kualitas produk, layanan dan tingkat margin semoga bisa membantu agar dapat meningkatkan lagi jumlah nasabah disetiap tahunnya.

Bank Pembiayaan Rakyat Syariah HIK Parahyangan Cabang Sumber mulai mengupayakan peningkatan kualitas pelayanan agar dapat sejajar dengan bank konvensional. Akses teknologi informasi seperti mobile banking, ATM, ataupun internet banking menjadi fokus bagi pengembangan kualitas layanan dari BPRS HIK Parahyangan Cabang Sumber. Inovasi pembangunan produk dan layanan juga harus menjadi fokus penting bagi BPRS HIK Parahyangan Cabang Sumber agar bisa bersaing dengan bank konvensional maupun bank syariah lainnya. Saat ini

industri perbankan sangatlah ketat untuk menarik nasabah agar bisa menjadi nasabah di bank syariah tidak hanya mengandalkan produk saja.

Kualitas pelayanan juga sangatlah penting dalam usaha apapun, pelayanan yang baik akan menghasilkan kepuasan tersendiri bagi nasabah tersebut, begitupula dalam perbankan. Customer Service maupun Teller pada perbankan berusaha memberikan pelayanan yang terbaik untuk nasabahnya. Akan tetapi banyak persoalan yang sering terjadi seperti halnya pelayanan yang lama, ada hambatan sistem error, terbatasnya Customer Service ataupun Teller yang bertugas dan lainnya. Hal serupa terjadi juga pada BPRS HIK Parahyangan Cabang Sumber disana pernah mendapati keluhan nasabah dalam pelayanan yang diberikan sangat lama sekali termasuk dalam pelayanan dan antrian untuk satu nasabah dalam Customer Service dalam pelayanannya terkadang dilakukan lebih dari 20 menit. Keluhan pada nasabah ini secara tidak langsung akan berdampak kepada kepuasan nasabah.

Brown juga mendefinisikan kepuasan konsumen ialah kondisi terpenuhinya kebutuhan, keinginan dan harapan konsumen terhadap sebuah produk dan jasa. Konsumen yang puas mengonsumsi produk tersebut secara terus menerus, mendorong konsumen untuk loyal terhadap suatu produk dan jasa tersebut dari mulut ke mulut (Yuniarti, 2015).

Harga pada Pembiayaan Akad Murabahah ditunjukkan dengan margin. Margin keuntungan ialah presentase tertentu yang ditetapkan pertahun perhitungan margin keuntungan secara harian, maka jumlah hari dalam satu tahun ditetapkan 360 hari, perhitungan margin keuntungan secara bulanan, maka satu tahun ditetapkan 12 bulan (Karim, 2013). Margin adalah harga atau laba yang disepakati oleh penjual dan pembeli. Akad ini merupakan salah satu bentuk natural certainty contracts, karena dalam Pembiayaan Akad Murabahah ditentukan berupa required rate of profit-nya (keuntungan yang ingin diperoleh). Pelayanan dapat diartikan setiap tindakan membantu, memudahkan, menolong, menyenangkan dan bermanfaat bagi orang lain. Pelayanan nasabah adalah rangkaian kegiatan sikap dan perilaku petugas bank dalam menerima kehadiran atau

berkomunikasi dengan nasabah secara langsung maupun tidak langsung (Al Arif, 2012) maka besaran margin bisa menjadi faktor harga dan pelayanan merupakan faktor kualitas pelayanan yang dapat mempengaruhi kepuasan nasabah. Besaran margin dan pelayanan yang mendukung pada lingkungan perbankan membuat masyarakat lebih selektif dalam memilih perbankan tempat mengajukan pembiayaan. Faktor ini perlu dikaji guna kedepannya nasabah yang kembali menggunakan produk pada bank ini sehingga meningkat.

Penentuan tingkat margin merupakan salah satu aspek penting yang diperhatikan oleh nasabah, mengapa dikatakan penting, karena harga sangat berpengaruh bagi nasabah dalam menentukan produk pembiayaan yang akan dipilih. Tingkat margin juga sangat berpengaruh dalam menentukan laku atau tidaknya suatu produk dan jasa yang ditawarkan. Seperti contohnya di BPRS HIK Parahyangan Cabang Sumber, pembiayaan yang diberikan mulai dari Rp.1.000.000,- dengan menetapkan margin yang disesuaikan ketetapan diawal akad dengan margin setara 18% dalam jangka waktu cicilan 12 bulan.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Produk, Layanan dan Tingkat Margin Terhadap Kepuasan Pembiayaan Murabahah (Studi Kasus BPRS HIK Parahyangan Cabang Sumber)”**

B. Identifikasi Masalah

1. Semakin banyaknya bank syariah atau konvensional tentu persaingan juga semakin banyak. Maka dalam memberikan kepercayaan dan menumbuhkan persepsi yang baik kepada para nasabah, BPRS HIK Parahyangan Cabang Sumber harus memiliki kualitas produk yang baik, sehingga akan memberikan manfaat bagi BPRS HIK Parahyangan Cabang Sumber agar lebih dikenal masyarakat dan tidak kalah saing dengan dengan bank syariah lainnya ataupun bank konvensional. Dalam hal ini kualitas produk bagi BPRS HIK

Parahyangan Cabang Sumber adalah hal penting untuk kepuasan nasabah.

2. Kualitas layanan yang kurang memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah, maka akan mengurangi rasa kepercayaan terhadap layanan yang diberikan dan tentunya mempengaruhi kepuasan nasabah dalam menentukan pilihannya dalam memilih bank syariah yang dituju.
3. Tingkat margin akan berpengaruh pada kepuasan nasabah, karena ketika nasabah melakukan proses pengajuan pembiayaan akan dikenakan tingkat margin yang harus ditanggung nasabah. Tentunya nasabah pasti akan memilih bank syariah mana yang cocok untuk melakukan pembiayaan dengan memperhitungkan tingkat margin yang cukup rendah dan sesuai dengan kemampuan nasabah.

C. Pembatasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah tersebut, maka perlu adanya batasan masalah yang menjadi ruang lingkup dalam penelitian ini. Penelitian ini difokuskan pada Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan dan Tingkat Margin Terhadap Kepuasan Pembiayaan Murabahah di BPRS HIK Parahyangan Cabang Sumber dengan melakukan survei pada nasabah BPRS HIK Parahyangan Cabang Sumber.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan batasan masalah yang telah diuraikan di atas, maka masalah penelitian dirumuskan sebagai berikut :

- a. Apakah Kualitas Produk berpengaruh positif terhadap kepuasan pembiayaan murabahah di BPRS HIK Parahyangan Cabang Sumber?
- b. Apakah Kualitas Layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pembiayaan murabahah di BPRS HIK Parahyangan Cabang Sumber?
- c. Apakah Tingkat Margin berpengaruh positif terhadap kepuasan pembiayaan murabahah di BPRS HIK Parahyangan Cabang Sumber?

E. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

Adapun tujuan dalam penelitian ini, yang sesuai dengan permasalahan yang diajukan antara lain yaitu :

- a. Untuk mengukur dan menganalisis apakah kualitas produk berpengaruh positif terhadap kepuasan pembiayaan murabahah di BPRS HIK Parahyangan Cabang Sumber.
- b. Untuk mengukur dan menganalisis apakah kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pembiayaan murabahah di BPRS HIK Parahyangan Cabang Sumber.
- c. Untuk mengukur dan menganalisis apakah tingkat margin berpengaruh positif terhadap kepuasan pembiayaan murabahah di BPRS HIK Parahyangan Cabang Sumber.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi para pembacanya, adapun manfaat dari penelitian ini yaitu sebagai berikut :

- a. Bagi Akademik

Penelitian ini dapat menjadi sumber referensi bagi penelitian sejenis dan juga dapat dijadikan perbandingan serta diharapkan mampu menambah wawasan terutama di bidang perbankan syariah yang berkaitan dengan pengaruh kualitas produk, layanan dan tingkat margin terhadap kepuasan nasabah mengambil pembiayaan murabahah.

- b. Bagi BPRS HIK Parahyangan Cabang Sumber

Diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi BPRS HIK Parahyangan Cabang Sumber yang berkaitan dengan kualitas produk, layanan dan tingkat margin dengan harapan bisa membawa nama perusahaan ke arah yang lebih baik.

- c. Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan bisa menambah wawasan dalam hal kualitas produk, layanan dan tingkat margin terhadap kepuasan pembiayaan murabahah.

F. Sistematika Penulisan

Agar penulisan karya ilmiah ini lebih terarah dan sistematis, maka sistematika penulisan karya ilmiah ini yaitu sebagai berikut :

a. BAB I

Merupakan bab yang berisi pendahuluan, diantaranya meliputi latar belakang, identifikasi masalah, pembatasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, dan sistematika penelitian.

b. BAB II

Merupakan bab yang berisi kajian pustaka, diantaranya meliputi landasan teori yang berkaitan dengan judul penelitian, kerangka pemikiran, dan hipotesis penelitian.

c. BAB III

Merupakan bab yang berisi metodologi penelitian, diantaranya meliputi jenis penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, operasional variabel, populasi dan sampel, teknik analisis data, dan teknik pengumpulan data.

d. BAB IV

Merupakan bab yang berisi kondisi objek penelitian, hasil penelitian dan pembahasan hasil penelitian.

e. BAB V

Merupakan bab yang berisi penutup meliputi kesimpulan dan saran.

