

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Perkembangan lembaga keuangan syariah di Indonesia telah menunjukkan kemajuan yang signifikan. Pelayanan perbankan selalu diperlukan di banyak bidang yang berkaitan dengan kegiatan keuangan (Sudarsono, 2023). Perbankan juga memiliki peranan yang penting dalam dunia bisnis karena memiliki dampak yang besar terhadap kepuasan nasabah. Hal ini tercermin tidak hanya dari semakin bertambahnya inovasi produk atau “perang produk” yang ditawarkan kepada nasabah, yang dimungkinkan oleh semakin banyaknya lembaga perbankan syariah yang menyediakan berbagai produk berkualitas tinggi, yang masing-masing memiliki keunggulan dan kelemahannya sendiri, tetapi juga dari peningkatan kualitas layanan kepada nasabah (Masykur, 2023).

Salah satu sektor keuangan yang telah lama ada dan beroperasi di Indonesia adalah keuangan syariah. Keuangan syariah merupakan salah satu jenis pembiayaan yang berlandaskan pada prinsip syariah, di mana setiap transaksi harus memenuhi persyaratan sesuai dengan Al-Quran dan Hadits. Dalam sistem ini, riba yaitu pencarian keuntungan melalui bunga yang telah ditetapkan, sangat dilarang. Selain itu, keuangan syariah juga melarang spekulasi dan transaksi yang memiliki hak untuk melarang atau *gharar* (Sudarsono 2020). Dari perspektif hukum, sistem pembiayaan yang berlandaskan prinsip syariah mencakup pembiayaan bagi hasil berdasarkan prinsip mudharabah dan musyarakah serta pembiayaan jual beli berdasarkan prinsip murabahah, istishna, dan as salam, dan pembiayaan sewa guna usaha berdasarkan prinsip mudharabah dan musyarakah, Ijarah (sewa murni) dan Ijarah al-Muntahia Bittamlik (sewa beli atau sewa dengan opsi) (Kasmir 2018).

Salah satu produk utama yang disediakan oleh bank syariah adalah pembiayaan Murabahah. Murabahah adalah salah satu akad jual beli yang paling umum diterapkan dalam fiqh muamalah Islam di perbankan syariah. Secara prinsip, akad Murabahah adalah akad jual beli barang yang di dalamnya dinyatakan dengan jelas harga beli dan keuntungan (margin) yang telah disepakati antara penjual dan pembeli. Pembiayaan Murabahah sering dimanfaatkan untuk pembelian aset seperti rumah, kendaraan, atau peralatan usaha (Sudarsono A. , 2023).

Gambar 1. 1 Grafik Pembiayaan Murabahah



(Sumber : OJK,2019)

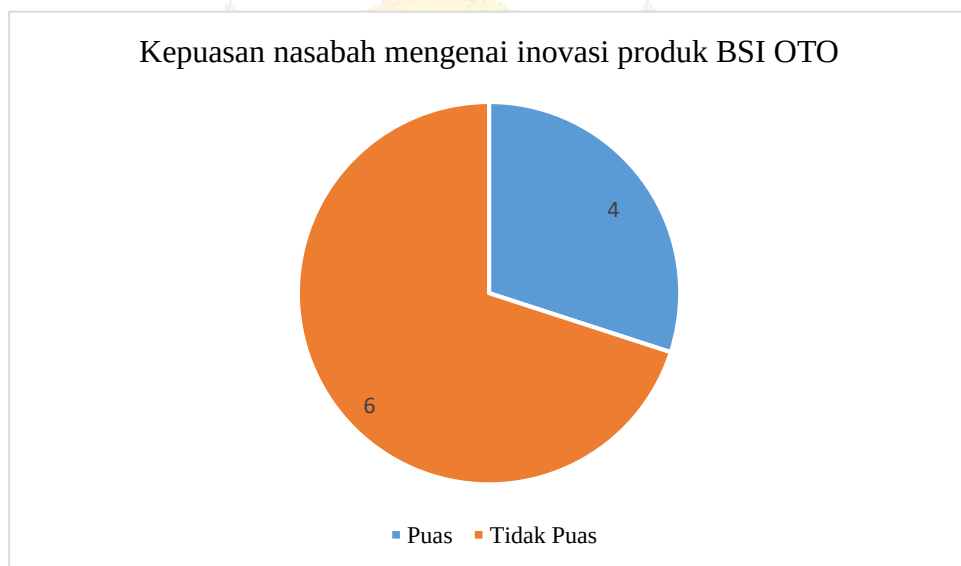
Dari grafik di atas terlihat bahwa pertumbuhan pembiayaan Murabahah mengalami peningkatan setiap tahun selama periode 2015-2019. Hal ini membuktikan bahwa masyarakat Indonesia semakin tertarik menggunakan pembiayaan Murabahah dari waktu ke waktu. Berdasarkan informasi dari Otoritas Pengawas Keuangan (OJK), juga dijelaskan bahwa tren pembiayaan yang diberikan dalam lima tahun terakhir yang terus meningkat menunjukkan adanya penurunan nilai pembiayaan murabahah pada bank syariah sebesar 3,18%. (OJK, 2019).

Pengembangan produk adalah proses yang kompleks karena proses ini menghadapi berbagai tantangan baik dari internal maupun eksternal perusahaan. Dalam situasi ini, produk sudah mencapai titik jenuh di pasar, disebabkan oleh perusahaan yang terus memasarkan produknya lama, dan perusahaan itu kalah bersaing dengan pesaing yang mampu melakukan

pengembangan produknya sendiri. Inovasi produk di BSI Syariah termasuk dalam kategori rendah, sehingga menyebabkan nasabah merasa jenuh (Idris, 2016).

Peneliti melakukan pra observasi wawancara kepada 10 nasabah BSI KCP Jatibarang mengenai kepuasan dalam inovasi produk BSI OTO, dan hasilnya sebagai berikut:

Gambar 1. 2 Tingkat Kepuasan Nasabah Mengenai Inovasi Produk BSI OTO di BSI KCP Jatibarang



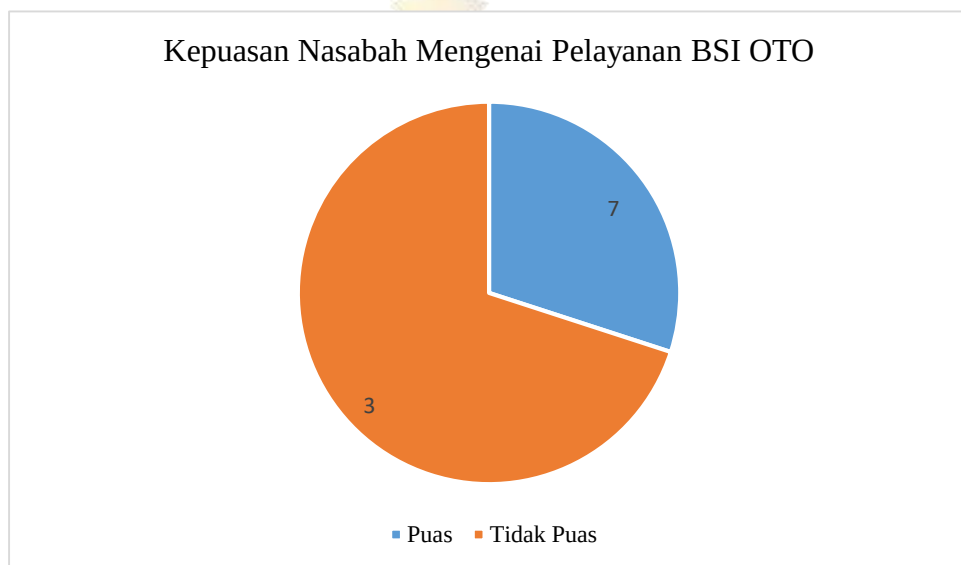
Sumber: Olahan Peneliti (2024)

Dari grafik di atas, sangat jelas bahwa 4 orang merasa puas dengan inovasi produk BSI OTO di BSI KCP Jatibarang. Sementara itu, 6 orang merasa tidak puas dengan produk inovasi di BSI KCP Jatibarang. Dari hasil tersebut, dapat dilihat dengan jelas bahwa sebagian besar responden merasa tidak puas dengan inovasi produk di BSI OTO di BSI KCP Jatibarang.

Selain tingkat inovasi produk yang berpengaruh pada kepuasan nasabah, faktor lain yang mempengaruhi nasabah adalah kualitas pelayanan, terutama yang berkaitan dengan proses pelayanan pembiayaan yang belum optimal atau belum memenuhi ekspektasi yang diharapkan oleh nasabah, seperti proses administrasi yang belum efisien dan layanan yang menggunakan

teknologi yang terbatas. Dalam konteks persaingan yang ketat, layanan memiliki dampak yang signifikan terhadap kepuasan nasabah. Layanan yang baik memberikan dampak yang kuat terhadap kepuasan nasabah dan menciptakan aspek positif bagi perusahaan (Sovia, 2023).

Gambar 1. 3 Tingkat Kepuasan Nasabah Mengenai Pelayanan BSI OTO di BSI KCP Jatibarang



Sumber : Olahan Peneliti(2024)

Dari grafik di atas, tampak jelas bahwa 7 orang merasa puas terhadap pelayanan BSI OTO di BSI KCP Jatibarang. Sementara itu, 3 orang merasa tidak puas dengan pelayanan di BSI KCP Jatibarang. Dari hasil tersebut, tampak jelas bahwa sebagian besar responden merasa puas dengan pelayanan pembiayaan yang diberikan oleh BSI OTO di BSI KCP Jatibarang.

Setiap perusahaan berusaha untuk melakukan inovasi produk agar dapat bertahan dan berkembang. Salah satu hal yang menghambat pengembangan produk baru adalah minimnya usaha untuk mempromosikan inovasi produk atau perubahan pembiayaan produk kepada nasabah, yang dapat mengurangi pemahaman dan penerimaan terhadap produk baru. Selain itu, pembiayaan produk yang kurang inovatif dan tidak memenuhi kebutuhan pasar juga dapat mempengaruhi kepuasan nasabah. Inovasi produk tidak hanya

fokus pada teknologi tetapi juga kebutuhan pasar akan memperkuat daya saing perusahaan (Hadi, 2023).

Selain inovasi produk, kualitas pelayanan juga merupakan elemen penting dalam kepuasan nasabah. Kualitas pelayanan menitikberatkan pada usaha menciptakan kemudahan bagi nasabah sehingga nasabah merasakan memperoleh nilai lebih dari yang diharapkan. Fenomena yang berhubungan dengan kualitas pelayanan adalah penyediaan layanan yang belum optimal atau belum memenuhi standar yang diinginkan nasabah, seperti proses administrasi yang belum efisien atau layanan teknologi yang terbatas. Hal ini dapat menyebabkan ketidakpuasan nasabah dan mengurangi kepercayaan serta citra bank secara keseluruhan terhadap layanan yang diberikan (Sulaiman, 2023).

Menurut Syafi'i Antonio (2021), Murabahah adalah transaksi jual beli di mana bank yang berperan sebagai penjual kepada nasabah setelah menerima barang dengan harga tertentu, dengan tujuan untuk membantu nasabah sesuai dengan prinsip syariah. Selama perusahaan dapat melakukan aktivitas tertentu lebih baik dibandingkan pesaingnya, maka perusahaan tersebut akan memiliki keunggulan kompetitif. Oleh karena itu, perusahaan harus mampu memuaskan nasabah melalui produk dan layanan yang disediakan. Misalnya saja inovasi yang ada di BSI KCP Jatibarang adalah produk pembiayaan kendaraan bermotor dengan akad Murabahah yang dikenal dengan BSI OTO.

Produk pembiayaan BSI OTO saat ini menjadi salah satu produk unggulan lembaga pembiayaan dengan akad Murabahah yaitu transaksi jual beli di mana margin keuntungan telah disetujui sebelumnya, sehingga nasabah dapat dengan mudah mendapatkan kendaraan bermotor sesuai dengan prinsip syariah. BSI OTO mampu memenuhi kebutuhan pembiayaan kendaraan bermotor yang mengalami inovasi dari dulu hingga sekarang. Dulu hanya fokus pada pembiayaan kendaraan umum melalui skema joint finance dengan PT Mandiri Utama Finance Syariah (MUF), pengajuan pembiayaan juga masih manual dan kurang fleksibel. Saat ini BSI OTO mengembangkan produknya dengan menawarkan promo BSI OTO Glow untuk pembiayaan kendaraan listrik dan menawarkan pengajuan online, tenor pembiayaan lebih beragam,

dan berbagai kemudahan lainnya, seperti fasilitas autodebet dari tabungan BSI. Namun di beberapa kantor cabang BSI, Inovasi produk pada pembiayaan BSI OTO belum begitu dikenal oleh masyarakat. Hal ini disebabkan oleh sistem perbankan syariah di Indonesia yang masih dianggap baru dan belum optimalnya memasarkan produknya kepada calon nasabah (Ningsih, 2023).

**Tabel 1.1 Data Nasabah Pembiayaan BSI OTO
Di BSI KCP Jatibarang**

Tahun	Nasabah
2021	14
2022	13
2023	15
2024/bulan Agustus	10

(Sumber: Survei peneliti pada bulan September 2024 di BSI KCP Jatibarang.)

Dari data di atas, jumlah nasabah yang melakukan pembiayaan kendaraan bermotor dengan produk BSI OTO di BSI KCP Jatibarang menunjukkan dengan penurunan sebesar 7,14% dari 14 nasabah di tahun 2021 menjadi 13 nasabah di tahun 2022 kemudian meningkat sebesar 15,38% menjadi 15 nasabah pada tahun 2023. Namun pada tahun 2024 (sampai dengan bulan Agustus), jumlah nasabah kembali mengalami penurunan sebesar 33,33% menjadi 10 nasabah. Penurunan ini mungkin dipengaruhi oleh faktor-faktor seperti situasi perekonomian yang belum sepenuhnya stabil, kebijakan perbankan internal yang semakin ketat, serta perubahan preferensi nasabah terhadap produk pembiayaan yang ditawarkan.

Tingkat kepuasan nasabah terhadap produk atau jasa adalah gambaran keberhasilan perusahaan dalam memasarkan produknya. Namun, memuaskan nasabah bukanlah tugas yang sederhana karena adanya persaingan yang ketat dan perubahan kondisi sosial yang mempengaruhi perilaku nasabah serta pertumbuhan ekonomi yang berkelanjutan. Dengan menerapkan bauran pemasaran yang terpadu, termasuk inovasi produk dan pelayanan, kepuasan nasabah dapat ditingkatkan. Sementara itu, pengukuran kepuasan nasabah akan lebih memusatkan perhatian pada kualitas produk dan jasa yang ditawarkan (Setiawan, 2023).

Kepuasan nasabah dalam pembiayaan dengan akad Murabahah di BSI dipengaruhi oleh beberapa faktor, seperti terbatasnya inovasi produk, kualitas pelayanan, dan pemahaman nasabah terhadap produk yang ditawarkan. Untuk meningkatkan kepuasan nasabah, hendaknya BSI lebih memperhatikan inovasi produk yang sesuai dengan kebutuhan nasabah, meningkatkan kualitas layanan, dan memberikan informasi yang cukup mengenai akad Murabahah (Rahmawati, 2023).

Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis berminat untuk mengkaji pengaruh inovasi produk dan pelayanan pembiayaan BSI OTO dengan akad Murabahah terhadap tingkat kepuasan nasabah. Penulis ingin memahami bagaimana perkembangan inovasi produk dan kualitas pelayanan dapat meningkatkan kepuasan nasabah.

Beberapa penelitian sebelumnya memiliki research gap, di antaranya adalah kurangnya pemahaman khusus dalam menganalisis pengaruh antara inovasi produk dan pelayanan pembiayaan terhadap tingkat kepuasan nasabah. Banyak penelitian sebelumnya hanya menitikberatkan pada satu aspek saja, sehingga penelitian ini diharapkan dapat memberikan perspektif baru dan memberikan kontribusi penting untuk pengembangan strategi bisnis Bank Syariah Indonesia.

Berdasarkan penjelasan di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: **“Pengaruh Inovasi Produk dan Pelayanan Pembiayaan BSI OTO dengan Akad Murabahah terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah (Studi Kasus terhadap Nasabah BSI KCP Jatibarang).**

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan isu yang telah dijelaskan di atas, maka isu yang dapat dikenal dalam penelitian ini adalah:

1. Kurangnya pengetahuan nasabah, kurangnya pemahaman detail akad murabahah dan produk pembiayaan kendaraan.
2. Kurangnya sosialisasi produk, kurangnya upaya sosialisasi inovasi atau perubahan produk pembiayaan kepada nasabah dapat menghambat pemahaman dan penerimaan produk baru.
3. Inovasi yang kurang, Produk pembiayaan yang tidak inovatif atau produk yang tidak memenuhi kebutuhan pasar.
4. Kualitas pelayanan, tingkat kualitas pelayanan dalam proses pembiayaan BSI OTO belum memenuhi standar yang diharapkan nasabah, seperti kecepatan respon atau kejelasan informasi.
5. Persaingan ketat dengan lembaga keuangan lainnya.

C. Pembatasan Masalah

Berdasarkan pengidentifikasian masalah di atas, maka perlu ada penyempitan masalah agar tidak terjadi perluasan masalah yang dibicarakan dan mempermudah proses penelitian. Penelitian ini terfokus pada pengaruh inovasi produk dan pelayanan pembiayaan BSI OTO dengan akad Murabahah terhadap tingkat kepuasan nasabah di BSI KCP Jatibarang. Peneliti dalam penelitian ini membatasi sampel pada nasabah BSI KCP Jatibarang.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan konteks penelitian di atas, maka pertanyaan penelitian dalam kajian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah pengaruh inovasi produk pembiayaan BSI OTO dengan akad murabahah terhadap tingkat kepuasan nasabah di Bank Syariah KCP Jatibarang?
2. Apakah pengaruh inovasi pelayanan produk pembiayaan BSI OTO dengan akad murabahah terhadap tingkat kepuasan nasabah di Bank Syariah KCP Jatibarang?

3. Apakah pengaruh inovasi dan pelayanan produk pembiayaan BSI OTO dengan akad murabahah terhadap tingkat kepuasan nasabah di Bank Syariah KCP Jatibarang?

E. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pembahasan masalah di atas, tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui inovasi produk pembiayaan BSI OTO dengan akad murabahah terhadap tingkat kepuasan nasabah di Bank Syariah KCP Jatibarang.
- b. Untuk mengetahui pelayanan produk pembiayaan BSI OTO dengan akad murabahah terhadap tingkat kepuasan nasabah di Bank Syariah KCP Jatibarang.
- c. Untuk mengetahui inovasi dan pelayanan produk pembiayaan BSI OTO dengan akad murabahah terhadap tingkat kepuasan nasabah di Bank Syariah KCP Jatibarang.

2. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi penulis, akademisi, praktisi, dan pihak-pihak yang memerlukan.

- a. Bagi penulis

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi pemikiran bagi pengembangan ilmu pengetahuan dan informasi, khususnya mengenai pengaruh inovasi produk dan pelayanan pembiayaan BSI OTO dengan akad Murabahah terhadap kepuasan nasabah di BSI KCP Jatibarang.

- b. Bagi akademisi

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pemahaman dan pengetahuan mengenai inovasi produk dan pelayanan pembiayaan BSI OTO dengan akad Murabahah serta dampaknya terhadap tingkat kepuasan nasabah di BSI KCP Jatibarang. Penelitian ini juga diharapkan

dapat menjadi referensi dan dorongan bagi peneliti selanjutnya untuk melakukan penelitian lebih lanjut mengenai topik ini.

c. Bagi praktisi

Penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam rangka perbaikan dan peningkatan inovasi produk dan pelayanan pembiayaan BSI OTO untuk meningkatkan tingkat kepuasan nasabah. Penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan sumbangsih bagi kemajuan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang pengelolaan keuangan dan jasa keuangan Islam, serta memberikan manfaat langsung kepada masyarakat, terutama bagi nasabah BSI KCP Jatibarang, melalui peningkatan akses terhadap produk dan pelayanan yang berkualitas.

E. Sistematika Pembahasan

Sistematika penulisan dalam penyusunan proposal disertasi ini terdiri dari 5 bab, yaitu:

BAB I PENDAHULUAN Bab ini menguraikan mengenai latar belakang penelitian, mengidentifikasi masalah, merumuskan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA Bab ini membahas teori-teori yang menjadi dasar penelitian, penelitian-penelitian sebelumnya yang relevan dengan penelitian, kerangka berpikir atau model konseptual dan model hipotesis.

BAB III METODE PENELITIAN Bab ini mengulas serta menjelaskan mengenai jenis penelitian, lokasi penelitian, variabel dan pengukurannya, populasi dan sampel, pengumpulan data, teknik analisis data, dan pengujian hipotesis.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN Bab ini menguraikan hasil penelitian dan pembahasan yang mencakup gambaran umum subjek penelitian dan hasil penelitian mengenai pengaruh inovasi produk dan pelayanan pembiayaan BSI OTO dengan akad Murabahah di BSI KCP Jatibarang.

BAB V PENUTUP Bab ini membahas mengenai kesimpulan dan kontribusi penelitian yang dilakukan serta saran-saran yang dapat diberikan oleh peneliti.