

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Salah satu faktor penting dalam pembangunan suatu negara adalah adanya dukungan dari sistem keuangan yang stabil dan sehat. Oleh karena itu peranan perbankan menjadi sangat penting. Bank di Indonesia ada dua macam, yaitu bank konvensional dan bank syariah. Bank syariah adalah lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberikan kredit dan jasa-jasa lain dalam lalu lintas pembayaran serta peredaran uang yang operasionalnya disesuaikan dengan prinsip syariat Islam.¹

Pada dewasa ini perkembangan sistem keuangan syariah semakin kuat mengakibatkan perusahaan dihadapkan pada tantangan untuk dapat mempertahankan kelangsungan hidup. Fenomena tersebut mengimplikasikan bahwa praktik dan kebijakan manajemen suatu perusahaan dapat memainkan suatu peranan penting dalam mendorong kesetiaan para nasabahnya untuk tetap mempertahankan produk-produk yang telah dipilih para nasabah.

Bank Islam muncul dengan beroperasi menggunakan prinsip dasar tanpa menggunakan sistem bunga dalam sistem operasionalnya. Prinsip ini membedakan secara prinsipal antara sistem operasional bank Islam dan bank

¹ A. Djazuli dan Yadi Janwari. *Lembaga-lembaga Perekonomian Umat*. (Jakarta : PT RajaGrafindo. 2002) Hal. 54

konvensional. Bagi bank konvensional bunga merupakan hal penting untuk menarik minat para investor untuk menginvestasikan modal pada suatu bank. Semakin tinggi tingkat bunganya semakin tertarik para investor untuk menabung. Sistem bunga uang yang menjadi riba merupakan sistem yang dilarang oleh agama Islam. Perbankan Islam dirancang dengan menggunakan sistem non bunga yaitu menggunakan sistem bagi hasil yang keuntungannya tidak mengandung riba sehingga tidak diharamkan oleh ajaran Islam.

Bagi hasil dalam perbankan Islam dilakukan dengan cara menetapkan porsi pembagian keuntungan (*nisbah*), baik antara bank dengan nasabah pemilik dana (*liabilities*) maupun dengan nasabah pengguna dana (*assets*). Sedangkan angka nominal yang akan diperoleh oleh para pihak akan sangat tergantung pada relisasi hasil usaha.² Prinsip bagi hasil *mudlārabah* dijadikan dasar pengembangan produk tabungan dan deposito perbankan syariah.

Produk tabungan *mudlārabah* yang ada di Bank Syariah Mandiri KCP Jatibarang kabupaten Indramayu merupakan salah satu produk perbankan yang diminati masyarakat Indramayu khususnya wilayah Jatibarang, entah itu dari segi kenyamanan, pelayanan yang baik, fasilitas atau dari nisbah bagi hasil yang kompetitif yang menyebabkan nasabah bank syariah mandiri khususnya pengguna produk tabungan *mudlārabah* tetap bertahan dan merasa puas menggunakan produk tabungan tersebut. Karena tujuan akhir dari sebuah

² Veithzal rivai dan Andria Permata Veithzal. *Islamic Financial Management*. (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada. 2008) Hal. 79

pemasaran suatu produk adalah memuaskan pelanggannya bukan mencari laba, dengan adanya kepuasan pelanggan akan terjadi pembelian ulang³ atau sikap loyalitas untuk tetap menggunakan suatu produk tertentu, sehingga laba perusahaan akan meningkat dari adanya kepuasan nasabah. Masalahnya adalah jika pada kenyataanya masih banyak para nasabah yang belum merasa puas terhadap suatu produk perbankan syariah karena masih dianggap sama dengan produk bank konvensional.

Untuk mempertahankan produk tersebut maka diperlukan suatu strategi atau penerapan kebijakan yang menjadikan para nasabah tertarik dengan produk tersebut, salah satu kebijakan yang dilakukan oleh bank syariah adalah diterapkannya nisbah bagi hasil untuk produk pendanaan maupun pembiayaan, hal ini dilakukan supaya nasabah puas dengan kesepakatan yang telah disepakati di awal akad/perjanjian, sehingga tidak ada pihak yang dirugikan.

Untuk itu dari permasalahan di atas peneliti tertarik untuk meneliti mengenai “*Pengaruh Penerapan Nisbah Bagi Hasil Tabungan Mudlārabah Terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Syariah Mandiri KCP Jatibarang Indramayu*”.

³ Buchari Alma. *Pemasaran Stratejik.* (Bandung : Alfabetia. 2005) Hal. 32

B. Rumusan Masalah

1. Identifikasi Masalah

a. Wilayah Kajian

Wilayah kajian dalam skripsi ini adalah bank dan lembaga keuangan

b. Pendekatan Penelitian

Pendekatan dalam penelitian ini adalah pendekatan empirik.

c. Jenis Masalah

Jenis masalah yang dibahas adalah menyangkut pengaruh penerapan nisbah bagi hasil tabungan *mudlārabah* terhadap kepuasan nasabah.

2. Pembatasan Masalah

a. Penerapan nisbah bagi hasil tabungan *mudlārabah* di Bank Syariah Mandiri KCP Jatibarang Indramayu.

b. Kepuasan nasabah di Bank Syariah Mandiri KCP Jatibarang Indramayu.

c. Pengaruh penerapan nisbah bagi hasil tabungan *mudlārabah* terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Mandiri KCP Jatibarang Indramayu.

3. Pertanyaan Penelitian

a. Bagaimana penerapan nisbah bagi hasil tabungan *mudlārabah* di Bank Syariah Mandiri KCP Jatibarang Indramayu?

b. Bagaimana kepuasan nasabah di Bank Syariah Mandiri KCP Jatibarang Indramayu?

- c. Seberapa besar pengaruh penerapan nisbah bagi hasil tabungan *mudlārabah* terhadap kepuasan nasabaah Bank Syariah Mandiri KCP Jatibarang Indramayu?

C. Tujuan Penelitian

1. Mengetahui penerapan nisbah bagi hasil tabungan *mudlārabah* di Bank Syariah Mandiri KCP Jatibarang Indramayu.
2. Mengetahui kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri KCP Jatibarang Indramayu.
3. Mengetahui pengaruh penerapan nisbah bagi hasil tabungan *mudlārabah* terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Mandiri KCP Jatibarang Indramayu.

D. Kegunaan Penelitian

1. Kegunaan ilmiah

Penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi pengembangan kajian lembaga keuangan, khususnya yang berbasiskan syariah, yang merupakan salah satu lembaga intermediasi keuangan dengan pola bagi hasil, khususnya bagi Bank Syariah Mandiri KCP Jatibarang Indramayu, sebagai salah satu lembaga keuangan syariah di kota Indramayu.

2. Kegunaan praktis

Penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagai pengetahuan praktis tentang perbankan syariah, khususnya pada penerapan nisbah bagi hasil tabungan *mudlārabah* dan kepuasan nasabah.

3. Kegunaan akademik

Penelitian ini sebagai perwujudan Tri Dharma Perguruan Tinggi di IAIN Syekh Nurjati Cirebon khususnya Progam Studi Muamalah Ekonomi Perbankan Islam Fakultas Syariah sebagai sumbangannya pemikiran bagi pengembangan ilmu pengetahuan maupun bahan kebijakan institusi dan dalam menghadapi tantangan ilmu pengetahuan dan teknologi.

E. Kerangka Pemikiran

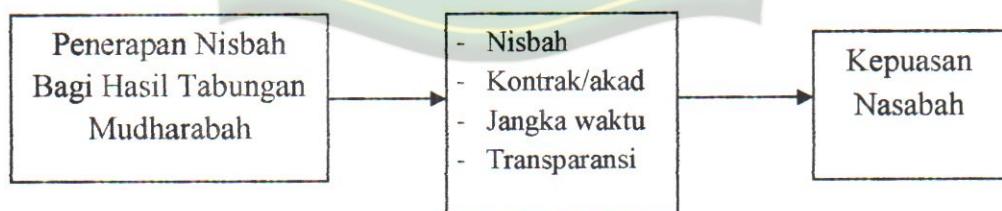
Sebagian orang selain dengan tujuan mendapatkan kenyamanan dan keamanan menabung di bank syariah, salah satu faktor yang mempengaruhi adalah yakni perolehan bagi hasil yang adil yang didapat oleh nasabah dari bank syariah tempat mereka menyimpan uangnya dan faktor inilah yang menjadi pertimbangan untuk menggunakan suatu produk tabungan.

Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Jatibarang Indramayu adalah salah satu bank umum syariah yang melaksanakan penghimpunan dana, bank syariah melakukan mobilitasi dan investasi tabungan dengan cara yang adil sehingga keuntungan yang adil dapat dijamin bagi semua pihak. Salah satu produk penyimpanan dana pada Bank Syariah Mandiri adalah produk tabungan

dengan akad *mudlārabah* yaitu simpanan atau investasi dari nasabah kepada bank syariah yang dananya nanti akan di alokasikan untuk dikelolah oleh Bank Syariah Mandiri dan tiap akhir bulan dari pengelolahan dana tersebut menghasilkan pendapatan yang akan dibagi hasilkan sesuai dengan kesepakatan antara bank dan nasabah.

Keberhasilan perbankan syariah dapat diukur dengan tingkat kepuasan konsumen atau nasabah pada produk-produk atau layanan yang diberikan. Selain pelayanan, untuk peningkatan suatu produk tabungan *mudlārabah* maka kebijakan dan strategi harus dibuat oleh bank guna memperoleh penetapan bagi hasil yang sesuai dengan keinginan nasabah dan bank syariah, selain itu juga agar mendapat kemaslahatan untuk masing-masing pihak. Sehingga pertimbangan inilah yang akan membantu nasabah dalam tingkat kepuasan terhadap produk tabungan *mudlārabah* yang telah dipilihnya.

Dari penjelasan di atas maka dapat digambarkan sebuah kerangka konseptual penelitian sebagai berikut:



Gambar 1. kerangka konseptual: *Penerapan Nisbah Bagi Hasil Tabungan Mudharabah terhadap Kepuasan Nasabah*

F. Hipotesis Penelitian

Hipotesis penelitian yang digunakan jika dilihat dari tingkat eksplansinya adalah Hipotesis Asosiatif yakni hipotesis yang dirumuskan untuk memberikan jawaban pada permasalahan yang bersifat hubungan.⁴ Jenis Hipotesis Asosiatifnya adalah hubungan sebab akibat (klausa) yakni hipotesis yang menyatakan hubungan yang sifatnya mempengaruhi antara dua variabel atau lebih.

Setelah ditemukan permasalahan penelitian yang akan dilakukan penulis, maka hipotesis penelitian yang diajukan adalah:

H_0 = Tidak ada pengaruh penerapan nisbah bagi hasil tabungan *mudlārabah* terhadap kepuasan nasabah

H_1 = Ada pengaruh penerapan nisbah bagi hasil tabungan *mudlārabah* terhadap kepuasan nasabah

G. Waktu dan Tempat Penelitian

1. Waktu Penelitian

Waktu penelitian dilakukan kurang lebih selama empat bulan, yang dimulai dari penulisan proposal sampai penulisan hasilnya/skripsi. Yaitu dimulai dari tanggal 29 Maret 2012 sampai penulisan hasil skripsi.

⁴ Riduan. *Dasar-Dasar Statistik*. (Bandung: Alfabeta. 2009) Hal. 31

2. Tempat Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Syariah Mandiri (BSM) kantor cabang pembantu Jatibarang Indramayu, yang berlokasi di Jl. Raya Siliwangi No. 16 Jatibarang Kab. Indramayu Jawa Barat. No. Tlp (0234) 356527-356529

H. Sistematika Penulisan

Dalam proposal penelitian ini menggunakan sistematika penulisan yang akan dijabarkan, sebagai berikut:

- Bab I, pendahuluan yang meliputi : latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, kerangka pemikiran, hipotesis penelitian, waktu dan tempat penelitian, serta sistematika penulisan.
- Bab II, landasan teori yang meliputi : pengertian bank syariah, pengertian nisbah bagi hasil, konsep bagi hasil, mekanisme perhitungan nisbah bagi hasil, faktor-faktor yang mempengaruhi bagi hasil, tabungan *mudlārabah*, dan kepuasan nasabah.
- Bab III, metodologi penelitian yang meliputi: pendekatan penelitian, operasional variabel, sumber data, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, pengolahan data, teknik analisis data, uji instrument penelitian.
- Bab IV hasil penelitian dan pembahasan
- Bab V penutupan yang meliputi kesimpulan dan saran