

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 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 waktu panjang diharapkan dapat terjadi kesejahteraan didalam masyarakat tersebut.

Kebutuhan manusia yang sangat tidak terbatas merupakan suatu beban yang akan dialami setiap manusia. Banyak hal yang seseorang lakukan dalam mencapai suatu tujuan untuk mensejahterakan hidupnya, yaitu salah satunya di hal finalcialnya yang kurang memadai, maka seseorang tersebut akan mencari lembaga yang dapat membantu dalam memebuhi kebutuhan hidupnya seperti halnya pada lembaga keuangan Bank, koperasi dan lembaga keuangan non Bank lainnya. Hal – hal yang diperhatikan oleh masyarakat dalam mencari lembaga keuangan yang dapat memenuhi kebutuhan khususnya dalam pembiayaan, hal terpenting adalah dalam hal hasil dan kualitas pelayanan yang baik akan sangat memuaskan nasabah (Latumaerisa, 2011).

Langkah strategis pengembangan perbankan syari'ah yang telah diupayakan adalah pemberian izin kepada bank umum konvensional untuk membuka kantor cabang Unit Usaha Syari'ah (UUS) atau konversi sebuah bank konvensional menjadi bank syari'ah. Langkah strategis ini merupakan respon dan inisiatif dari perubahan Undang-Undang Perbankan No. 10 Tahun 1998. Undang-Undang pengganti UU No. 7 Tahun 1992 tersebut mengatur

dengan jelas tentang landasan hukum dan jenis-jenis usaha yang dapat dioperasikan dan diimplementasikan oleh bank syari'ah (Marimin, 2015).

Isu sentral yang sering kita dengar yaitu terkait pemahaman masyarakat mengenai sistem, prinsip, dan produk perbankan syari'ah yang sebagian besar masih kurang tepat (Mughtar, 2016). Ketua Dewan Komisioner Otoritas Jasa Keuangan (OJK) pada bulan Maret 2018 mengatakan *“meski pertumbuhan industri keuangan syari'ah terbilang pesat namun tingkat pemahaman masyarakat Indonesia terhadap produk jasa keuangan syari'ah masih rendah, hingga saat ini literasi keuangan syari'ah masih minim, hal ini harus ditingkatkan agar pemahaman masyarakat pun juga dapat meningkat”* (“www.ojk.go.id,” 2020).

Keberadaan lembaga keuangan Bank yang menawarkan berbagai bentuk fasilitas pembiayaan untuk lebih memperluas penyediaan pembiayaan alternatif bagi dunia usaha dalam sistem perekonomian modern sangatlah dibutuhkan. Lembaga pembiayaan diperlukan guna mendukung dan memperkuat sistem keuangan nasional yang terverifikasi sehingga dapat memberikan alternatif yang lebih banyak bagi pengembangan sektor usaha. Peran lembaga keuangan Bank sebagai lembaga keuangan intermediasi yaitu untuk memberikan jasa – jasa guna mempermudah transaksi moneter. Dari pernyataan di atas, dapat dikatakan bahwa berdasarkan fungsinya lembaga keuangan bank sebagai lembaga intermediasi, Bank Jabar Banten (BJB) Syari'ah melakukan aktifitas perbankan yakni menghimpun dana dari masyarakat yang kelebihan dana (*surplus unit*) pada satu sisi, dan pada sisi lain menyalurkan kembali dana tersebut kepada masyarakat yang membutuhkan dana (*deficit unit*) dalam bentuk pembiayaan tanpa bunga melainkan bagi hasil (Latumaerisa, 2011).

Pada awalnya, Bank Jabar Banten (BJB) Syari'ah merupakan anak perusahaan PT. Bank Pembangunan Daerah Jabar Banten Tbk (Bank BJB) yang telah berdiri hingga saat ini dengan jaringan yang tersedia diseluruh wilayah Jawa Barat, Banten dan DKI Jakarta. Bank Jabar Banten sedang berfokus pada peningkatan kontribusinya dalam pembangunan daerah. Sesuai

dengan misinya antara lain menggerakkan laju keuangan daerah, melaksanakan penyimpanan daerah dan menjadi salah satu sumber pendapatan asli daerah khususnya Jawa Barat dan Banten. Dalam rangka mengikuti perkembangan perekonomian dan perbankan, maka berdasarkan Perda Nomor 22/1998 dan akta pendirian nomor 4 tanggal 8 April 1999 berikut akta perbaikan nomor 8 tanggal 15 April 1999 yang telah disahkan oleh Menteri Kehakiman Republik Indonesia tanggal 16 April 1999, bentuk hukum Bank Jabar diubah dari Perusahaan Daerah (PD) menjadi Perseroan Terbatas (PT).

Setelah 10 (sepuluh) tahun operasional Divisi/Unit Usaha Syariah, manajemen PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk. Berpandangan bahwa untuk mempercepat pertumbuhan usaha syariah serta mendukung program Bank Indonesia yang menghendaki peningkatan *market share* perbankan Syariah, maka dengan persetujuan Rapat Umum Pemegang Saham PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk. Diputuskan untuk menjadikan Divisi/Unit Usaha Syariah menjadi Bank Umum Syariah sesuai dengan izin Bank Indonesia Nomor 2/18/DPG/DPIP tanggal 12 April 2000, terhitung sejak tanggal 15 April 2000, Bank Jabar menjadi Bank Pembangunan Daerah (BPD) pertama di Indonesia yang menjalankan sistem perbankan ganda dengan memberikan layanan perbankan secara konvensional dan syariah (“www.bankbjb.co.id,” 2020).

BJB Syariah KCP Arjawinangun adalah salah satu lembaga keuangan syariah yang memberikan pembiayaan dengan akad *murabahah*. Bank ini berlokasi di Jalan By Pass Arjawinangun, Kecamatan Arjawinangun, Kabupaten Cirebon, kode pos: 45162. Ada banyak produk dari pembiayaan oleh lembaga keuangan syariah namun pada kenyataannya dalam pembiayaan bank lebih senang dan lebih mengunggulkan produk dengan akad *murabahah* karena memberikan kepastian tingkat pengembalian dan kepastian tingkat keuntungan. Sama halnya dengan yang terjadi di BJB Syariah KCP Arjawinangun yang mana pembiayaan yang paling dominan adalah pembiayaan *murabahah*. Pembiayaan *murabahah* yakni suatu bentuk jual beli

dengan adanya komisi atau suatu bentuk penjualan barang dengan harga awal ditambah dengan keuntungan yang telah disepakati (Rohman., 2017).

Dalam usaha menyalurkan dana kepada masyarakat yang membutuhkan dana , Bank Jabar Banten Syari'ah KCP Arjawinangun menawarkan berbagai jenis pembiayaan antara lain; Pembiayaan dengan prinsip Jual Beli (Murabahah), Pembiayaan dengan prinsip bagi hasil (Mudharabah, Musyarakah), Pembiayaan Pemilikan Rumah (PPR) iB masalah dan Mitra Emas iB Masalah Adanya Berbagai alternatif jenis pembiayaan yang ditawarkan oleh BJB Syari'ah KCP Arjawinangun, tentunya akan menarik masyarakat berminat untuk mengambil pembiayaan dibank tersebut. Jika masyarakat telah memutuskan alternatif yang dipilih dan mungkin memiliki alternatif penggantinya jika diperlukan, maka dia akan melakukan keputusan menggunakan atau tidak menggunakan jasa perbankan (“www.bankbjbsyariah.co.id,” 2020).

Minat yaitu suatu rasa lebih suka dan rasa ketertarikan pada suatu hal atau aktivitas, tanpa ada yang menyuruh. Minat pada dasarnya adalah penerimaan akan suatu hubungan antara diri sendiri dengan suatu diluar diri, semakin kuat atau dekat hubungan tersebut semakin besar minatnya. (Slameto, 2010). BJB Syari'ah KCP Arjawinangun merupakan salah satu bank daerah yang telah berkembang dan menciptakan sebuah produk pembiayaan seperti bank-bank lain pada umumnya. Dengan begitu dapat diketahui dari data yang bersumber dari bank tersebut yang disampaikan oleh Bapak Denny selaku *Supervisor* BJB Syari'ah KCP Arjawinangun telah tercatat total nasabah yang masih aktif secara keseluruhan berjumlah 433 nasabah pembiayaan murabahah. Hal ini bisa kita lihat pada tabel dibawah ini dalam peningkatan nasabah pembiayaan Bank Jabar Banten Syari'ah KCP Arjawinangun dalam kurun waktu 4 tahun kebelakang.

Tabel 1.1
Pertumbuhan Nasabah Pembiayaan Murabahah
BJB Syari'ah KCP Arjawinangun
Periode 2016 – 2019

No.	Tahun	Jumlah Nasabah
1	2016	250
2	2017	310
3	2018	350
4	2019	400

Sumber: Laporan Tahunan Nasabah BJB Syari'ah KCP Arjawinangun Tahun 2016-2019.

Murabahah adalah istilah dalam islam yang berarti suatu bentuk jual beli tertentu ketika penjual menyatakan biaya perolehan barang, meliputi harga barang dan biaya – biaya lain yang dikeluarkan untuk memperoleh barang tersebut, dan tingkat keuntungan (margin) yang diinginkan. Karena pada definisinya disebut adanya “keuntungan yang disepakati”, maka karakteristik murabahah adalah penjual harus memberi tahu pembeli tentang harga pembelian barang dan menyatakan jumlah keuntungan yang ditambahkan pada biaya tersebut. Akad murabahah digunakan pada produk pembiayaan seperti pembiayaan kepemilikan emas, pembiayaan kendaraan bermotor, dan pembiayaan yang bersifat jual beli lainnya (Ascarya, 2012).

Selain itu juga BJB Syari'ah KCP Arjawinangun juga menyadari bahwa persaingan bisnis saat ini sangat ketat. Sebuah kualitas pelayanan jasa yang bermutu dapat menciptakan kepuasan nasabah. Banyak pelayanan yang kurang memuaskan yang mengakibatkan kurangnya minat dari nasabah. Hal ini menyebabkan suatu perusahaan akan kehilangan nasabahnya. Jumlah pelanggan sangat besar pengaruhnya terhadap perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa, karena dalam perusahaan jasa pelanggan merupakan sumber pemasukan. Semakin banyak pelanggan maka akan semakin besar

pemasukan yang didapat. Pelayanan jasa yang baik dalam suatu perusahaan akan menciptakan kepuasan bagi nasabahnya (Karim, Adiwarmam, 2008).

BJB Syari'ah KCP Arjawinangun juga sangat memperhatikan perusahaan yang memiliki kualitas produk yang sangat inovatif. Maka dari itu kualitas produk juga menjadi pusat perhatian sehingga bisa menyesuaikan dengan tujuan dan kebutuhan nasabah. BJB Syari'ah KCP Arjawinangun juga mempunyai produk yang tidak dimiliki oleh lembaga keuangan lainnya yaitu produk jemput iB Masalahah atau jemput Masalahah adalah produk yang dilakukan transaksi di tempat domisili nasabah atau dirumah, ditempat pekerjaan tanpa harus datang ke bank yang disampaikan oleh Bapak Denny selaku *Supervisor* BJB Syari'ah KCP Arjawinangun . Banyaknya produk yang ditawarkan tidak memuaskan masyarakat sehingga nasabah kecewa dengan kualitas produk yang ditawarkan pada perusahaan tersebut. Kualitas produk yang baik akan menciptakan kesesuaian dengan tujuan dan kebutuhan nasabahnya (Karim, Adiwarmam, 2008).

Kemudian salah satu bentuk dari persaingan antara lembaga keuangan syari'ah dan lembaga keuangan konvensional adalah dalam pemberian margin atau selisih dari harga pokok dengan harga jual suatu produk murabahah. Penentuan harga merupakan aspek yang sangat penting, mengingat harga sangat menentukan laku tidaknya suatu produk dan jasa yang ditawarkan. Jika harga jual murabahah yang ditawarkan terlalu tinggi, maka daya beli nasabah rendah atau kurang diminati dan sebaliknya. Hal ini sesuai dengan hukum teori permintaan tentang adanya hubungan yang bersifat negatif antara tingkat harga dengan jumlah barang yang diminta. Apabila harga naik, maka jumlah barang yang diminta sedikit dan apabila harga rendah jumlah barang yang diminta meningkat (Samuelson, 2003).

Hasil wawancara dengan salah satu nasabah pembiayaan *murabahah* BJB Syari'ah KCP Arjawinangun menjelaskan bahwa dalam segi kualitas pelayanan bank kurang memberikan respon cepat dan tanggap terhadap

nasabah yang telah selesai melakukan pembiayaan *murabahah*, mengenai kualitas produk pada pembiayaan *murabahah* BJB Syari'ah KCP Arjawinangun dalam pelaksanaan dan persyaratan dirasa masih rumit karena nasabah masih terbiasa mengambil pembiayaan di bank konvensional. Nasabah tetap melakukan pembiayaan *murabahah* karena pengen bertransaksi sesuai dengan hukum syari'ah sehingga tidak terkena riba. Masyarakat awam menilai bahwa bunga dan margin keuntungan itu adalah sama. Mereka juga membandingkan margin keuntungan yang ditetapkan oleh bank syari'ah lebih besar dari pada bunga yang ditetapkan oleh bank konvensional, sehingga hal tersebut menyebabkan pangsa pasar yang diperoleh bank syari'ah masih sedikit dibandingkan bank konvensional.

Dari keadaan tersebut, penulis tertarik melakukan penelitian untuk mengetahui minat nasabah dalam memutuskan untuk menjadi nasabah di Bank Syari'ah. Luasnya cakupan perilaku nasabah dan banyaknya pilihan perbankan syariah yang semakin kompetitif dalam menarik minat masyarakat membuat peneliti ini menarik diteliti. Penelitian terhadap minat nasabah untuk memilih bank syariah sudah banyak dilakukan, maka perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu faktor internalnya yaitu kualitas pelayanan, kualitas produk dan margin. Oleh karena itu peneliti akan melakukan penelitian yang berjudul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK DAN MARGIN TERHADAP MINAT NASABAH PEMBIAYAAN MURABAHAH DI BJB SYARI'AH KCP ARJAWINANGUN”**.

B. Perumusan Masalah

Dalam perumusan masalah skripsi ini terbagi menjadi tiga bagian, yaitu identifikasi masalah, pembatasan masalah dan pertanyaan penelitian:

1. Identifikasi Masalah

a. Wilayah Kajian

Wilayah kajian penelitian ini yaitu Manajemen Pembiayaan Syariah. Manajemen yaitu melaksanakan dan mengatur. Adapun pembiayaan adalah sebagai suatu kegiatan pemberian fasilitas keuangan atau finansial yang diberikan satu pihak ke pihak lain untuk mendukung kelancaran usaha maupun untuk investasi yang telah direncanakan.

b. Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. yaitu pendekatan yang menggunakan analisis data yang berbentuk numeric/angka. Pada dasarnya, pendekatan ini menggambarkan data melalui angka-angka. Tujuan penelitian kuantitatif yaitu untuk menggunakan dan mengembangkan model matematis, teori dan/atau hipotesis yang berkaitan dengan fenomena yang diselidiki oleh peneliti (Hendriyadi, 2015).

2. Pembatasan Masalah

Pembatasan masalah dalam penelitian ini ditetapkan agar penelitian terfokus pada pokok-pokok permasalahan yang ada beserta pembahasannya, sehingga diharapkan penelitian yang dilakukan tidak menyimpang dari tujuan yang telah ditetapkan. Penelitian ini dibatasi pada masalah sebagai berikut:

Terdapat banyak sekali faktor yang menyebabkan nasabah minat kedalam suatu produk pembiayaan murabahah, namun penulis hanya menganalisis tiga faktor saja yaitu, faktor kualitas pelayanan, kualitas produk dan margin. Kemudian dari latar belakang masalah yang telah diuraikan, maka penulis menetapkan batasan masalah sebagai berikut:

- a. Subjek penelitiannya adalah nasabah produk pembiayaan murabahah yang dibatasi hanya pada seluruh nasabah aktif BJB Syari'ah Arjawinangun.

- b. Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Margin dalam penelitian ini hanya dibatasi pada produk pembiayaan murabahah.

3. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang di atas, maka dapat dirumuskan masalah pokok dalam penelitian ini sebagai berikut :

- a. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap minat nasabah pembiayaan murabahah di BJB Syari'ah KCP Arjawinangun?
- b. Apakah kualitas produk berpengaruh terhadap minat nasabah pembiayaan murabahah di BJB Syari'ah KCP Arjawinangun?
- c. Apakah margin berpengaruh terhadap minat nasabah pembiayaan murabahah di BJB Syari'ah KCP Arjawinangun?
- d. Apakah kualitas pelayanan, kualitas produk dan margin secara simultan berpengaruh terhadap minat nasabah pembiayaan murabahah di BJB Syari'ah KCP Arjawinangun?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian yang ingin dicapai adalah :

- a. Untuk mengetahui apakah variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap minat nasabah pembiayaan murabahah di BJB Syari'ah KCP Arjawinangun.
- b. Untuk mengetahui apakah variabel kualitas produk berpengaruh terhadap minat nasabah pembiayaan murabahah di BJB Syari'ah KCP Arjawinangun.
- c. Untuk mengetahui apakah variabel margin berpengaruh terhadap minat nasabah pembiayaan murabahah di BJB Syari'ah KCP Arjawinangun.
- d. Untuk menganalisis dan mengetahui secara simultan apakah variabel kualitas pelayanan, kualitas produk dan margin berpengaruh terhadap minat nasabah pembiayaan murabahah di BJB Syari'ah KCP Arjawinangun

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memiliki kegunaan bagi penulis, bagi pihak BJB Syari'ah KCP Arjawinangun, bagi nasabah, dan bagi ilmu pengetahuan yaitu sebagai berikut:

a. Bagi Akademisi

Penelitian ini dapat memberikan sumbangan hasil penelitian Sebagai bahan referensi bagi bagi mahasiswa/i IAIN Syekh Nurjati Cirebon untuk penelitian di masa yang akan datang dan menambahkan khasanah pustaka mengenai konsep kualitas pelayanan, kualitas produk, margin dan minat nasabah.

b. Untuk Praktisi

1) Bagi Penulis

Penelitian ini sebagai sarana pembelajaran untuk melatih dan mengembangkan kemampuan dalam penelitian, serta mengetahui wawasan tentang kualitas pelayanan, kualitas produk dan margin terhadap minat nasabah pembiayaan murabahah di perbankan syari'ah. Selain itu juga untuk meningkatkan pemahaman penulis dalam menerapkan ilmu pengetahuan berdasarkan kenyataan yang ada di lapangan.

2) Bagi BJB Syari'ah KCP Arjawinangun

Penelitian ini diharapkan berguna sebagai sumber informasi untuk pengembangan guna meningkatkan aset, serta meningkatkan produktivitas perkembangan BJB Syari'ah KCP Arjawinangun ke depan dan sebagai bahan pertimbangan untuk lebih memantapkan strategi yang lebih baik lagi.

3) Bagi Nasabah

Menambah wawasan atau pengetahuan baru bagi para nasabah mengenai kualitas pelayanan, kualitas produk dan margin tentang pembiayaan murabahah di BJB Syari'ah KCP Arjawinangun. Dengan bertambahnya informasi tersebut maka

akan membentuk sebuah kepercayaan nasabah yang baik terhadap bank syari'ah tersebut.

c. Secara Teoritis

Secara teoritis, hasil penelitian ini sangat bermanfaat untuk menambah pengetahuan dan penelitian khususnya tentang kualitas pelayanan, kualitas produk dan margin pada BJB Syari'ah KCP Arjawinangun, bagi para mahasiswa/i penelitian ini dapat dijadikan sebuah gambaran nyata yang ada dilapangan sehingga pengetahuan dan ilmu yang didapat tidak hanya secara teoritis, akan tetapi juga praktik di lapangan. Sedangkan bagi para dosen, penelitian ini dapat bermanfaat menambah pustaka di bidang ilmu ekonomi khususnya perbankan syari'ah dan sebagai data untuk menjadi acuan analisis lapangan khususnya dalam hal kualitas pelayanan, kualitas produk dan margin pada BJB Syari'ah KCP Arjawinangun.

E. Sistematika Penulisan

Sistematika pembahasan merupakan rangkuman dari isi skripsi, yakni suatu gambaran tentang isi skripsi secara keseluruhan dan sistematika ini dapat dijadikan arahan bagi pembaca untuk menelaah. Sistematika pembahasan dalam penelitian ini adalah :

BAB I PENDAHULUAN

Bab pendahuluan akan mengemukakan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika pembahasan.

BAB II KAJIAN PUSTAKA

Bab kajian pustaka ini akan dikemukakan teori – teori yang menjadi landasan pemikiran pada penelitian.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini akan menjelaskan mengenai populasi dan sampel dalam penelitian, metode pemilihan sampel, metode pengumpulan data, metode analisis data dan definisi variabel.

BAB IV ANALISIS

Bab ini akan menyajikan mengenai hasil analisis dan pengujian data serta pembahasan atas hasil pengujian atau analisis.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Dalam bab terakhir ini akan disajikan tentang kesimpulan sebagai hasil dari penelitian dan saran.

