

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar belakang**

Seiring dengan pesatnya perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi informasi diberbagai bidang, khususnya dalam upaya mewujudkan negara yang maju dan mandiri serta masyarakat yang adil dan makmur, Indonesia dihadapkan pada berbagai tantangan sekaligus peluang. Tantangan paling fundamental adalah upaya Indonesia untuk mempertahankan dan bahkan meningkatkan pertumbuhan ekonomi serta pemerataan pembangunan secara berkesinambungan. Menjawab hal tersebut, diperlukan peningkatan efisiensi ekonomi, produktivitas, tenaga kerja, dan kontribusi yang signifikan dari setiap sektor pembangunan.

sisi lain untuk memandang persoalan tersebut, baiknya kita perhatikan hal yang lebih krusial dan mendasar yaitu upaya untuk mencapai suatu perekonomian masyarakat madani hanya bisa dicapai dengan menciptakan sebuah pola distribusi kekayaan yang adil dan merata. Sistem keuangan dan perbankan syariah serta kebijakan moneter, misalnya dirancang semuanya secara organis dan terkait satu sama lain untuk memberikan sumbangan yang positif bagi penerapan prinsip keadilan dengan produk-produk

pembiayaan dan jual beli yang berbeda dengan produk perbankan konvensional.<sup>1</sup>

Sesuai dengan pengertian bank menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan “ Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak”<sup>2</sup> Pasal 29 menyebutkan bahwa “Mengingat bank terutama bekerja dengan dana dari masyarakat yang disimpan pada bank atas dasar kepercayaan, setiap bank perlu terus menjaga kesehatannya dan memelihara kepercayaan masyarakat kepadanya”.<sup>3</sup>

Berdirinya bank syariah dilatarbelakangi oleh keinginan umat Islam untuk menghindari riba dalam kegiatan muamalahnya dan memperoleh kesejahteraan lahir batin melalui kegiatan muamalah yang sesuai dengan perintah agama.

Hakekatnya bank syariah sangat diperlukan, hal mendasar mengapa bank itu di perlukan, karena institusi ini bisa memainkan perannya sebagai lembaga intermediasi antara penyimpanan dana dan peminjam dana dengan

---

<sup>1</sup> <http://Bank Syariah Mandiri.co.id> Di akses pada tanggal 2/02/2015 pukul 10.03 wita

<sup>2</sup> Abdul Ghofur Anshori, *Payung Hukum Perbankan Syariah di Indonesia Undang-Undang di Bidang perbankan, Fatwa Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia, dan Peraturan Bank Indonesia*, (Yogyakarta: UII Press, 2007), h. 4.

<sup>3</sup> M. Sinungun, *Manajemen Dana Bank*, (Jakarta: Rineka cipta, 1992), h. 59.

prinsip-prinsip syariah. Apabila selama ini banyak masyarakat terutama segmen masyarakat yang religius enggan untuk menyimpan dananya di bank karena adanya riba berupa bunga, maka dengan kehadiran Bank Syariah, segmen masyarakat tersebut akhirnya memiliki solusi untuk menyimpan dana yang mereka miliki tidak lagi di bawah bantal, karena kondisi kedaruratan yang selama ini menjadi dasar masyarakat muslim untuk menabung di bank konvensional telah hilang seiring dengan telah hadirnya Bank Syariah di Indonesia.<sup>4</sup>

Bank Syariah Mandiri adalah merupakan salah satu bank yang menerapkan prinsip syariah di Indonesia. Dalam kegiatannya bank syariah mandiri menawarkan serta memfasilitasi berbagai produk yang dibutuhkan masyarakat. Produk adalah segala sesuatu yang dapat ditawarkan kepada pasar untuk diperhatikan, dimiliki, digunakan atau dikonsumsi sehingga dapat memuaskan keinginan dan kebutuhan. Istilah produk mencakup barang fisik, jasa, dan berbagai sarana lain yang dapat memuaskan kebutuhan dan keinginan nasabah.<sup>5</sup> Varian produk yang dikeluarkan Bank Syariah Mandiri adalah sebagai salah satu contoh pengembangan produk. Bank Syariah Mandiri menawarkan produk tabungan dengan menggunakan akad *mudharabah mutlaqah* dan *wadi'ah*.

---

<sup>4</sup>Amin Riawan, *Menata Perbankan Syariah di Indonesia*, (Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah, 2009), h.105

<sup>5</sup>Al arif Nuriyanto, *Dasar Dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung: Alfabeta, 2010), h.

Menabung adalah tindakan yang dianjurkan oleh Islam, karena dengan menabung berarti seorang muslim mempersiapkan diri untuk pelaksanaan perencanaan masa yang akan datang sekaligus untuk menghadapi hal-hal yang tidak diinginkan.

Ayat-ayat Al-Qur'an yang memerintahkan kaum muslimin untuk mempersiapkan hari esok secara lebih baik, Firman Allah SWT dalam Al-Qur'an Surah Yusuf ayat 47:

قَالَ تَزْرَعُونَ سَبْعَ سِنِينَ دَأَبًا فَمَا حَصَدْتُمْ فَذَرُوهُ فِي سُنْبُلِهِ إِلَّا قَلِيلًا مِّمَّا تَأْكُلُونَ (٤٧)

Artinya: “dia berkata, “ kamu akan berladang tujuh tahun dengan kerja keras, maka apa yang kamu tuai, hendaklah kamu tinggalkan pada tangkainya, kecuali sedikit apa yang kamu makan.”

Ayat di atas menjelaskan tentang perintah untuk menabung, apa yang kita hasilkan dari kerja keras hendaklah kita sisihkan atau kita tabung untuk keperluan masa yang akan datang.

Semua probabilitas yang ada pendanaan secara luas akan datang dari tabungan publik, yang tidak bertentangan dengan Islam.<sup>6</sup> Suatu bank dapat memuaskan nasabahnya jika bank mengetahui dan memahami atribut apa sebenarnya yang diinginkan dan dibutuhkan nasabah. Bank terus melakukan inovasi kreatif dan fitur-fitur produk perbankan, dengan memperhatikan atribut produk perbankan, maka kepuasan nasabah akan terpenuhi. Kepuasan merupakan fungsi dari kesan kinerja, jika kinerja berada dibawah harapan, maka pelanggan atau nasabah tidak puas, begitu juga sebaliknya

---

<sup>6</sup>Syed nawab haider Naqvi, *menggagas ilmu ekonomi islam*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2009), h. 167

jika kinerja melebihi harapan, maka pelanggan atau nasabah akan merasa sangat puas dan senang. Salah satu cara untuk mengukur kepuasan nasabah dengan cara survei kepuasan nasabah.

Penelitian nantinya adalah nasabah Bank Syariah Mandiri KCP Batulicin, Bank Syariah Mandiri KCP Batulicin merupakan salah satu perbankan yang berbasis syariah di Batulicin Kabupaten Tanah Bumbu.

Bank Syariah Mandiri KCP Batulicin dalam mengembangkan visi dan misinya harus terus berusaha memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan serta produk sehingga dapat memberikan kepuasan bagi pelanggannya.

Setelah melakukan penjajakan awal. Penulis menemukan permasalahan adanya nasabah yang merasa tidak puas terhadap produk penghimpunan dana pada Bank Syariah Mandiri. Hal ini dikarenakan produk yang digunakan tidak memenuhi keinginan dan harapan nasabah. Berdasarkan latar belakang di atas maka penulis tertarik untuk menggali lebih dalam mengenai produk yang di berikan Bank Syariah Mandiri. Apakah telah mampu memberikan kepuasan terhadap nasabahnya, yang dituangkan dalam sebuah skripsi yang berjudul **“Kepuasan Nasabah Terhadap Produk Penghimpunan Dana Pada Bank Syariah Mandiri KCP Batulicin “**

**B. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana kepuasan nasabah terhadap produk penghimpunan dana pada Bank Syariah Mandiri KCP Batulicin?
2. Apa saja faktor yang melatarbelakangi kepuasan nasabah terhadap produk penghimpunan dana pada Bank Syariah Mandiri KCP Batulicin?

**C. Tujuan Penulisan**

1. Untuk mengetahui kepuasan nasabah pada Bank Syariah Mandiri KCP Batulicin
2. Untuk mengetahui faktor yang melatarbelakangi kepuasan nasabah terhadap produk penghimpunan dana pada Bank Syariah Mandiri KCP Batulicin

**D. Signifikansi Penelitian**

1. Bagi Lembaga Bank Syariah  
Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai salah satu sarana dalam mengambil keputusan terkait dengan produk penghimpunan dana di masa yang akan datang.
2. Bagi Pihak Lain

Memberikan tambahan wawasan bagi pembaca tentang produk-produk penghimpunan dana. Penelitian ini juga dapat dipergunakan sebagai bahan informasi dan sumbangan pemikiran untuk penelitian lebih lanjut

3. Bagi Peneliti

- a. Sebagai upaya penulis dalam menganalisa, mendiskripsikan produk penghimpunan dana, sebagai bahan referensi, tambahan wawasan serta pengetahuan untuk penerapan teori-teori yang sudah didapatkan dibangku kuliah maupun dari buku-buku referensi khususnya dalam bidang perbankan syariah
- b. Penelitian ini merupakan syarat untuk meraih gelar sarjana ekonomi syariah pada fakultas syariah jurusan perbankan syariah Institut Agama Islam Negeri Antasari Banjarmasin

**E. Definisi Operasional**

Untuk menghindari kesalahan dalam memahami penelitian ini, maka penulis perlu memberikan batasan istilah dan penegasan judul penelitian sebagai berikut:

1. Kepuasan nasabah adalah nasabah yang menunjukkan perilaku gembira apabila kebutuhannya telah terpenuhi sebagai manifestasi rasa puasnya.
2. Produk adalah segala sesuatu yang dapat ditawarkan kepada pasar untuk diperhatikan, dimiliki, digunakan atau dikonsumsi sehingga

dapat memuaskan keinginan dan kebutuhan. Produk yang dimaksud adalah produk tabungan BSM dan tabungan simpatik

3. Penghimpunan dana adalah dana yang dipercayakan oleh masyarakat kepada bank berdasarkan perjanjian penyimpanan dana dalam bentuk tabungan.<sup>7</sup>

## **F. Kajian Pustaka**

Pertama, Mariana Ulfah (0301155804) tahun 2008 fakultas syariah jurusan ekonomi islam, dengan judul skripsi “Kepuasan Nasabah Terhadap Penggunaan ATM Share-e Pada Bank Muamalat Cabang Banjarmasin“. Skripsi ini memberikan gambaran tentang adanya kepuasan dan ketidakpuasan nasabah dalam menggunakan produk tabungan Shar-e.

Kedua, Sarkiah (0901150125) tahun 2014 fakultas syariah jurusan ekonomi syariah, dengan judul “Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Produk Dana Tabungan Simpatik Bank Syariah Mandiri KCP Kapuas Melalui Kerjasama Antarsekolah“. Skripsi ini membahas tentang adanya keluhan sebagian nasabah tabungan simpatik yang merasa tidak puas dengan sebagian atribut pelayanan.yang menjadi permasalahannya apakah ketidakpuasan tersebut mempengaruhi kepuasan nasabah terhadap atribut-atribut lain.

---

<sup>7</sup>Abdul Ghafur Anshori, *Penerapan Prinsip Syariah*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2008), h.19



Ketiga, Norlatifah Said (1001160230) tahun 2014 fakultas syariah jurusan perbankan syariah, dengan judul “Produk Tabungan iB Tunas Hasanah Bank Negara Indonesia Cabang Syariah Banjarmasin”. yang membahas tentang produk tabungan anak salah satunya tabungan iB Tunas Hasanah pada Bank BNI Syariah Cabang Banjarmasin namun yang jadi permasalahan tabungan ini tidak memiliki banyak nasabah sebagaimana tabungan yang lainnya.

Keempat, Nordahlia (0401156364) tahun 2009 fakultas syariah jurusan ekonomi islam dengan judul “Analisis Loyalitas Nasabah Terhadap Penggunaan Produk Pembiayaan Murabahah Pada BMT Al- Falah Kec. Satui Kab. Tanah Bumbu”. Membahas tentang nasabah yang loyal dan tidak loyal terhadap penggunaan produk pembiayaan murabahah pada BMT Al Falah yang bertujuan untuk mengetahui loyalitas nasabah terhadap penggunaan produk pembiayaan murabahah.

Perbedaan penelitian saya dengan penelitian sebelumnya yaitu memberikan gambaran keluhan nasabah yang merasa tidak puas terhadap produk penghimpunan dana pada bank syariah mandiri KCP Batulicin, padahal produk tersebut yang paling banyak digunakan oleh nasabah.

#### **G. Sistematika Penulisan**

Adapun penyusunan skripsi ini terdiri dari lima bab yang penulis susun secara sistematika dengan susunan sebagai berikut :

Bab I. Pendahuluan, berisikan latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, signifikansi penelitian, definisi operasional, kajian pustaka, dan sistematika penulisan.

Bab II. Landasan teori, menjelaskan defnisi kepuasan, kepuasan dalam perspektif Islam, kepuasan nasabah dalam industri perbankan, mengukur kepuasan nasabah, dan produk penghimpunan dana Bank Syariah Mandiri.

Bab III. Metode penelitian, memuat jenis penelitian, sifat dan lokasi penelitian, subjek dan objek penelitian, data dan sumber data, tehnik pengumpulan data, tehnik pengolahan data dan analisis data, prosedur penelitian.

Bab IV. Laporan hasil penelitian, gambaran umum tentang subjek penelitian dan analisa data.

Bab V. Penutup, simpulan dan saran