

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang Masalah

Sistem keuangan di Indonesia dijalankan oleh dua jenis lembaga keuangan, yaitu lembaga keuangan bank dan lembaga keuangan nonbank.<sup>1</sup> Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan/atau bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat (pasal 1 angka 2 UU perbankan syari'ah dan pasal 1 angka 2 UU No. 10 tahun 1998 tentang perbankan).<sup>2</sup>

Sistem perbankan syari'ah juga diatur dalam Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 di mana bank umum adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional atau berdasarkan prinsip syari'ah yang kegiatannya dalam memacu pertumbuhan perekonomian daerah semakin strategis dalam rangka mewujudkan struktur perekonomian yang semakin seimbang. Dukungan terhadap pengembangan perbankan syari'ah juga diperlihatkan dengan

---

<sup>1</sup>Andri Soemitra, *Bank dan Lembaga Keuangan Syari'ah*, Jakarta: Prenada Media Grup, 2009, Cet. Ke 1, hlm.45.

<sup>2</sup>Zubairi Hasan, *Undang-Undang Perbankan Syari'ah*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2009, Edisi 1, hlm. 6.

adanya “*dual banking system*”. Dimana bank konvensional diperkenalkan untuk membuka unit usaha syari’ah.<sup>3</sup>

Pelayanan Islami menjadi salah satu penilaian dari masyarakat karena sebuah organisasi bisnis yang Islami harus senantiasa memperhatikan setiap kebutuhan dan kepentingan pihak lain, menyiapkan segala sesuatu sebagai usaha untuk membantu pengembangan dan juga pembangunan sosial yang lebih baik.<sup>4</sup>

Pelayanan diberikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau nasabah.<sup>5</sup> Dengan demikian sebagai pembisnis muslim tentunya harus memberikan yang terbaik bagi umat Islam khususnya, dan untuk masyarakat luas pada umumnya.<sup>6</sup> Minat merupakan kecenderungan hati yang tinggi terhadap sesuatu gairah atau keinginan.<sup>7</sup> Apabila seseorang menaruh perhatian terhadap sesuatu, maka minat akan menjadi motif yang kuat untuk berhubungan secara lebih aktif dengan sesuatu yang menarik minatnya.

---

<sup>3</sup>Hanif Amali Rivai, *Identifikasi Faktor Penentu Keputusan Konsumen dalam Memilih Jasa Perbankan: Bank Syari’ah Vs Bank Konvensional*, Kerjasama Bank Indonesia dan Center for Banking Research Universitas Andalas, hlm. 2.

<sup>4</sup>Johan Arifin, *Etika Bisnis Islami*, Semarang: Walisongo Press, 2009, cet, 1, hlm. 152

<sup>5</sup>Kasmir, *Etika Customer Service*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2005, hlm. 15.

<sup>6</sup>Johan arifin, *loc.cit.* cet., 1.

<sup>7</sup>Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta: Balai Pustaka, 2005, Eds 3, Cet. Ke 3, hlm. 744.

Data yang diperoleh peneliti di Bank BTN Syari'ah Cabang Semarang, pada awal riset dari bulan Januari 2011, sampai Juli 2013. Setiap tahun mengalami peningkatan nasabah seperti dalam tabel berikut.<sup>8</sup>

**Tabel. 1.1**

**Nasabah di BTN Syari'ah**

| <b>Tahun</b>       | <b>Nasabah</b> | <b>Nasabah pembiayaan</b> |
|--------------------|----------------|---------------------------|
| 2011 mulai Januari | 4600           | 1900                      |
| 2012               | 6700           | 3000                      |
| 2013 samapai Juli  | 8700           | 3600                      |

Sumber: wawancara bagian *accounting*

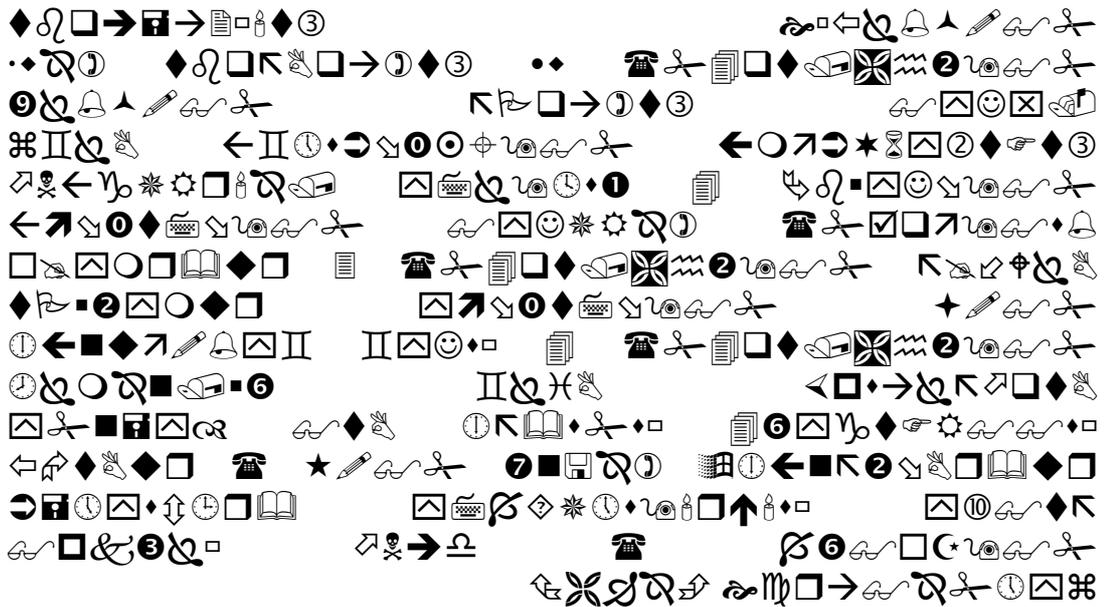
Faktor lain yang mendukung tumbuh dan berkembang pesatnya bank syariah di dalam negeri adalah mayoritas penduduk Indonesia adalah beragama Islam. Semakin sadarnya masyarakat Indonesia untuk menjalankan prinsip agamanya disegalaaspek kehidupan khususnya dalam segi perekonomian mendorong mereka untuk mulai mencari solusi pemenuhan kebutuhan mereka baik dari segi investasi atau pemenuhan modal dengan cara yang halal atau terbebas dari praktek bunga. Dengan kata lain, kehadiran Bank Syariah sebagai

---

<sup>8</sup>Wawancara dengan mbak Aulia Zahra Munif (*Accounting*) BTN Syari'ah KCS Semarang pada tanggal 5 Agustus 2013.

salah satu solusi alternatif terhadap persoalan pertentangan antara bunga bank dengan riba.<sup>9</sup>

Riba atau bunga sangat diharamkan karena riba bermakna ziyadah atau tambahan. Seperti yang di jelaskan pada Surat Al -Baqarah ayat 275 :



Artinya: *Orang-orang yang makan (mengambil) riba tidak dapat berdiri melainkan seperti berdirinya orang yang kemasukan syaitan lantaran (tekanan) penyakit gila. keadaan mereka yang demikian itu, adalah disebabkan mereka Berkata (berpendapat), Sesungguhnya jual beli itu sama dengan riba, padahal Allah Telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba. orang-orang yang Telah sampai kepadanya larangan dari Tuhannya, lalu terus berhenti (dari mengambil riba), Maka baginya apa yang Telah diambilnya dahulu (sebelum datang larangan); dan urusannya (terserah) kepada Allah. orang yang kembali (mengambil riba), Maka orang itu adalah penghuni-penghuni neraka; mereka kekal di dalamnya.*<sup>10</sup>

<sup>9</sup>Muhammad, *Manajemen Bank Syariah*, Yogyakarta: UPP AMP YKPN, 2005, hlm. 14

<sup>10</sup>Departemen Agama RI, *Al-Quran dan Terjemahannya*, Bandung: CV Diponegoro, 2007,

Secara teknis mekanisme *profit sharing* berbeda dengan sistem bunga pada perbankan konvensional. Keuntungan yang diberikan oleh bank konvensional bersifat pasti dan berusaha dipaksakan di depan sesuai dengan tingkat bunga dari besarnya uang yang ditabung atau diinvestasikan oleh nasabah. Sedangkan pada bank syariah tidak pasti karena merupakan *share* keuntungan dari investasi yang dilakukan bank syariah.

Dari sebuah penelitian mengenai minat<sup>11</sup>, banyak nasabah yang berminat menggunakan jasa lembaga keuangan syari'ah dengan alasan bahwa mereka lebih senang dengan cara pelayanannya yang dirasa lebih transparan dan adil antara kedua belah pihak, atau dari brand Islamnya. Pelayanan Islami dan pemberian bonus yang mempengaruhi minat nasabah.

Dari uraian di atas yang sudah dijelaskan, peneliti tertarik untuk meneliti permasalahan ini dengan judul "PENGARUH PELAYANAN ISLAMI DAN PEMBERIAN BONUS TERHADAP MINAT NASABAH DI BANK TABUNGAN NEGARA (BTN) SYARI'AH CABANG SEMARANG".

## **1.2. Rumusan Masalah**

Sesuai latar belakang yang di atas telah dijabarkan, maka permasalahan yang difokuskan penelitian ini adalah sebagai berikut:

---

<sup>11</sup>Skripsi yang ditulis oleh Siti Sendari Mahasiswa Ekonomi Islam Fakultas Syari'ah IAIN Walisongo Semarang, 2011 yang berjudul "*Pengaruh Atribut Produk dan Pelayanan Islami terhadap Minat Nasabah (Studi Kasus Pada BMT Artha Salsabil Ngaliyan Semarang)*"

1. Bagaimana pengaruh pelayanan Islami terhadap minat nasabah di BTN Syari'ah Cabang Semarang?
2. Bagaimana pengaruh pemberian bonus terhadap minat nasabah di BTN Syari'ah Cabang Semarang?
3. Bagaimana pengaruh pelayanan Islami dan pemberian bonus secara bersama-sama terhadap minat nasabah di BTN Syari'ah Cabang Semarang?

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh pelayanan Islami terhadap minat nasabah di BTN Syari'ah Cabang Semarang.
2. Untuk mengetahui pengaruh pemberian bonus terhadap minat nasabah di BTN Syari'ah Cabang Semarang.
3. Untuk mengetahui pengaruh pelayanan Islami dan pemberian bonus secara bersama-sama terhadap minat nasabah di BTN Syari'ah Cabang Semarang.

### **1.4. Manfaat Penelitian**

Setelah penelitian ini selesai dilakukan, diharapkan akan memberikan manfaat bagi beberapa pihak, diantaranya adalah:

- 1.4.1. Bagi IAIN Walisongo, penelitian ini diharapkan dapat menambah literatur serta referensi yang dapat dijadikan bahan informasi bagi mahasiswa yang akan meneliti permasalahan.
- 1.4.2. Bagi penulis, mencoba berfikir analisis dengan jalan mengaplikasikan teori yang telah didapat dengan kondisi riil di lapangan.
- 1.4.3. Bagi dunia ilmu pengetahuan, diharapkan dapat digunakan sebagai bahan pengkajian dan penerapan ilmu pengetahuan secara praktik, sehingga memberikan kemanfaatan bagi dunia keilmuan.

## **1.5. Sistematika Penulisan Skripsi**

Dalam sistematika penulisan ini akan menjelaskan kerangka penulisan yang merupakan konsep dasar dalam pembahasan selanjutnya. Adapun sistematika penulisannya sebagai berikut :

### **Bab I : Pendahuluan**

Dalam bab ini memuat latar belakang masalah, masalah penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan penelitian dan sistematika penulisan skripsi.

### **Bab II: Landasan Teori dan Kerangka Pemikiran Teoritis**

Dalam bab ini diuraikan tentang pengertian pelayanan, teori pemberian bonus, teori minat, kerangka teoritis, hipotesis.

### Bab III: Metode Penelitian

Dalam bab ini berisikan dari jenis dan sumber data, populasi dan sampel, penentuan jumlah sampel, teknik pengambilan data, definisi operasional variabel, serta metode analisis data.

### Bab IV: Hasil Penelitian dan Pembahasan

Dalam bab ini dibahas tentang gambaran umum perusahaan dan karakteristik responden, deskripsi data penelitian, uji validitas dan reliabilitas instrumen, uji asumsi klasik, analisis data, pembahasan dan implikasi penelitian.

### Bab V: Penutup

Merupakan bagian akhir dari skripsi ini, berisi kesimpulan, keterbatasan penelitian, saran dan penutup.

