

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Fenomena perbankan syariah di Indonesia kini semakin gencar semenjak kemunculnya pada tahun 1992. Walaupun perkembangannya tergolong lambat bila dibanding dengan negara-negara Muslim lainnya, perbankan syariah di Indonesia akan terus berkembang. Berdasarkan data Bank Indonesia, prospek perbankan syariah pada tahun 2005 diperkirakan cukup baik. Sekarang terbukti dengan bermunculnya Bank Umum Syariah (BUS) seperti BNI Syariah. Kata bank syariah identik dengan sistem nisbah bagi hasil bahkan seringkali dikatakan bank syariah adalah bank bagi hasil. Istilah *Nisbah* dapat diartikan prosentasi, *Bagi hasil* adalah bentuk *return* dari kontrak investasi.¹ Allah SWT berfirman dalam surat Al Baqarah ayat 276:

يَمْحَقُ اللَّهُ الرِّبَا وَيُزِيلُ الصَّدَقَاتِ وَاللَّهُ لَا يُحِبُّ كُلَّ كَفَّارٍ أَثِيمٍ.

Artinya: Allah memusnahkan riba dan menyuburkan sedekah dan tidak menyukai setiap orang yang tetap dalam kekafiran, dan selalu berbuat dosa. (QS. Al Baqarah:276).²

Dari hasil pengelolaan dana mudharabah, BNI Syariah akan membagi hasilkan kepada pemilik dana sesuai dengan nisbah yang telah ditentukan atau

¹ A.Karim, Ir. Adiwarmanto, *Analisis Fiqih dan Keuangan*, Jakarta :PT. Raja Grafindo Persada, Edisi Keempat, cet ke- 8, 2011, Hlm. 203

² Departemen Agama RI, *Al Qur'an dan Terjemahnya*, Jakarta: Yayasan Penyelenggara Penterjemah, 1971

disepakati dan dituangkan dalam akad pembukaan rekening. Dalam mengelola harta mudharabah, BNI Syariah menutup biaya operasional tabungan dengan menggunakan nisbah keuntungan yang menjadi haknya. Perhitungan bagi hasil tabungan mudharabah dilakukan berdasarkan saldo rata-rata harian yang dihitung di tiap akhir bulan dan di buku awal bulan berikutnya.

Dalam menentukan besarnya *Nisbah*, besarnya nisbah ditentukan berdasarkan kesepakatan masing-masing pihak yang berkontrak. Dalam praktiknya di perbankan modern, tawar-menawar nisbah antara pemilik modal (deposan) dengan bank syariah hanya terjadi bagi deposan dengan jumlah besar, karena mereka ini memiliki daya tawar yang relatif tinggi. Kondisi ini disebut sebagai *special nisbah*. Sedangkan untuk nasabah deposan kecil, biasanya tawar-menawar tidak terjadi.³ Pendistribusian bagi hasil tabungan iB Hasanah di BNI Syariah berdasarkan pada keuntungan yang didapat oleh BNI Syariah.

Menurut survey yang telah dilakukan oleh *Mark plus Insight* dan majalah *Info Bank* pada tahun 2013 secara industri tren loyalitas nasabah tabungan konvensional mulai mengalami rebound setelah menurun dalam tiga tahun sebelumnya. Produk tabungan konvensional juga mempunyai pengaruh dimensi *transaction* terhadap loyalitas nasabah menunjukkan tren yang cenderung menguat. Sebaliknya, pengaruh dimensi *relationship* dan

³ *Ibid.*, h. 203

partnership terhadap loyalitas nasabah cenderung melemah dibandingkan dengan tahun-tahun sebelumnya. Hal ini menunjukkan bahwa makin ketatnya tingkat kompetisi yang diwarnai dengan persaingan suku bunga, diskon biaya, program promo, sehingga membuat nasabah cenderung lebih mengutamakan aspek transaksional. Sedangkan pada perbankan syariah menunjukkan pola berbeda meskipun indeks loyalitas tabungan syariah juga mengalami peningkatan dibanding dengan tahun sebelumnya, akan tetapi pengaruh dimensi *transaction* terhadap loyalitas nasabah mengalami penurunan. Sebaliknya, pengaruh dimensi *relationship* dan *partnership* terhadap loyalitas nasabah mengalami peningkatan. Fenomena ini mengindikasikan bahwa kesetiaan atau loyalitas nasabah tabungan syariah cenderung lebih dipengaruhi oleh hal-hal yang bersifat emosional dari pada hal-hal yang bersifat transaksional.

Untuk produk tabungan, atribut transaksional ini berkaitan dengan kemudahan dan kenyamanan nasabah dalam melakukan penyimpanan uang maupun transaksi sehari-hari. Kepuasan terhadap fasilitas-fasilitas yang diberikan bank menjadi faktor utama. Fasilitas yang dimaksud tidak hanya berkaitan dengan kondisi dan pelayanan di kantor cabang, namun juga layanan transaksi ATM dan e-banking serta pemberian nisbah bagi hasil dan biaya yang ditawarkan oleh bank. Umumnya, nasabah memiliki tabungan lebih dari satu tabungan karena ingin membedakan rekening simpanan dengan rekening untuk transaksi sehari-hari ketersediaan fasilitas transaksi seperti

ATM dan e-banking menjadi pertimbangan utama dalam pemilihan rekening untuk transaksi. Sedangkan nisbah bagi hasil yang ditawarkan menjadi pertimbangan utama dalam memilih rekening untuk simpanan.

Berdasarkan survey diatas, pada periode 2013 BNI Syariah termasuk salah satu bank syariah yang sedang mengalami penurunan dalam mempertahankan loyalitas nasabah khususnya pada produk tabungan iB Hasanah. Persaingan yang ketat dalam memperebutkan DPK (Dana Pihak Ketiga) dari nasabah perlu disiasati dengan langkah strategis yang efektif. Peningkatan kualitas pelayanan harus diimbangi dengan strategi peningkatan *customer bonding* yang kuat sehingga nasabah tetap menggunakan produk dan layanan bank bukan karena sekedar faktor nisbah bagi hasil atau karena ingin mendapatkan hadiah.

Menurut Lupioyadi, mempertahankan pelanggan jauh lebih murah bagi perusahaan, dari pada mencari pelanggan baru. Alasan yang muncul ialah jika perusahaan mencari pelanggan baru, maka budget atau biaya yang diperlukan jauh lebih besar jika dibanding dengan budget atau biaya yang digunakan untuk mempertahankan pelanggan lama. Jika untuk mendapatkan pelanggan baru, perusahaan harus mengeluarkan biaya promosi yang besar dan hasilnya pun belum tentu sesuai dengan harapan manajemen. Dalam mewujudkan loyalitas nasabah tersebut dengan sebaik-baiknya dan setinggi-tingginya, yaitu dengan cara melibatkan nasabah dalam proses bisnis perusahaan tersebut dan membina hubungan yang baik, karena jika

perusahaan melibatkan nasabah dalam proses bisnisnya itu berarti mengajak nasabah untuk menciptakan rasa memiliki terhadap perusahaan.

Salah satu cara yang digunakan untuk membentuk sebuah loyalitas yaitu dengan memberikan kualitas pelayanan yang baik dengan memenuhi kebutuhan para pelanggannya, memberikan informasi yang cepat dan akurat serta memberikan keramahan saat melakukan pelayanan adalah kunci dari loyalitas nasabah. Sebagaimana firman Allah SWT dalam surat An-Nisa' Ayat 36, yang berbunyi:

وَاعْبُدُوا اللَّهَ وَلَا تُشْرِكُوا بِهِ شَيْئًا وَبِالْوَالِدَيْنِ إِحْسَانًا وَبِذِي الْقُرْبَىٰ وَالْيَتَامَىٰ
وَالْمَسَاكِينِ وَالْجَارِ ذِي الْقُرْبَىٰ وَالْجَارِ الْجُنُبِ وَالصَّاحِبِ بِالْجَنبِ وَابْنِ السَّبِيلِ
وَمَا مَلَكَتْ أَيْمَانُكُمْ إِنَّ اللَّهَ لَا يُحِبُّ مَنْ كَانَ مُخْتَالًا فَخُورًا.

Artinya: *Sembahlah Allah dan janganlah kamu mempersekutukan-Nya dengan sesuatu apapun. Dan berbuat baiklah kepada dua orang ibu bapak, karib-kerabat, anak-anak yatim, orang-orang miskin, tetangga yang dekat dan tetangga yang jauh, dan teman sejawat, ibnu sabil, dan hamba sahayamu. Sesungguhnya Allah tidak menyukai orang-orang yang sombong dan membangga-banggakan diri. (Qs. An-Nisa': 36)*⁴

Surat An-Nisa' Ayat 36 menjelaskan hubungan antar manusia, dimana kita harus selalu berbuat baik terhadap sesama manusia karena sesungguhnya Allah tidak menyukai orang-orang yang sombong. Kaitannya dengan loyalitas pelayanan ini adalah sikap maupun perilaku *customer service* harus baik dan sopan terhadap nasabah, sehingga nasabah akan merasa sangat puas, serta

⁴ Departemen Agama RI, Al Qur'an dan Terjemahnya, Jakarta: Yayasan Penyelenggara Penterjemah, 1971

mampu menarik perhatian untuk tetap setia (loyal) menggunakan jasa layanan yang perusahaan berikan, dengan demikian akan saling menguntungkan kedua belah pihak (manusia saling membutuhkan satu sama lainnya untuk mencapai suatu tujuan), karena perusahaan tidak akan berkembang tanpa adanya pelanggan yang selalu setia (loyal) terhadap produk-produk yang diberikan perusahaan.

Dengan melihat latar belakang diatas, maka peneliti mengambil penelitian pada Bank Negara Indonesia (BNI) Syariah dengan fokus permasalahan pada sistem nisbah bagi hasil akad Mudharabah. Tabungan iB Hasanah yang berbasis sistem nisbah bagi hasil dimungkinkan mempunyai pengaruh terhadap loyalitas nasabah. Untuk membuktikan hal tersebut maka peneliti perlu mengadakan penelitian tentang. **“PENGARUH SISTEM NISBAH BAGI HASIL AKAD MUDHARABAH DALAM TABUNGAN iB HASANAH TERHADAP LOYALITAS NASABAH (Studi Kasus di PT BNI Syariah Cabang Semarang)”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah tersebut, maka dalam penelitian ini penulis ingin merumuskan permasalahan yang hendak dibahas dalam penelitian ini yaitu:

1. Apakah ada pengaruh nisbah bagi hasil tabungan iB Hasanah terhadap loyalitas nasabah tabungan iB Hasanah BNI Syariah Cabang Semarang?

2. Seberapa besar pengaruh nisbah bagi hasil tabungan iB Hasanah terhadap loyalitas nasabah tabungan iB Hasanah BNI Syariah Cabang Semarang?

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

1.3.1.1 Untuk menganalisis pengaruh nisbah bagi hasil tabungan iB Hasanah terhadap loyalitas nasabah tabungan iB Hasanah BNI Syariah Cabang Semarang.

1.3.1.2 Untuk menganalisis seberapa besar pengaruh nisbah bagi hasil tabungan iB Hasanah terhadap loyalitas nasabah tabungan iB Hasanah BNI Syariah Cabang Semarang.

1.3.2 Manfaat Penelitian

1.3.2.1 Bagi Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi khazanah ilmu pengetahuan kepada mahasiswa/i terutama jurusan D3 Perbankan Syariah agar dapat mengetahui pengaruh sistem nisbah bagi hasil akad mudharabah dalam tabungan iB Hasanah terhadap loyalitas nasabah. Serta dapat menjadi referensi atau literatur penelitian lebih lanjut lagi dengan judul atau tema yang sejenis.

1.3.2.2 Bagi Bank Syariah

Sebagai bahan masukan dan pertimbangan bagi BNI Syariah dalam menerapkan sistem nisbah bagi hasil dalam tabungan iB Hasanah, yang nantinya akan mempengaruhi loyalitas nasabah.

1.3.2.3 Bagi Masyarakat

Memberikan masukan dan informasi sebagai pertimbangan untuk gabung menjadi nasabah BNI Syariah terkait dengan tabungan iB Hasanah.

1.4 Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah maka penulis akan membagi atas 5 bab secara rinci sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini akan mengemukakan hal-hal mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi tentang deskripsi teori, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran teoritis, dan hipotesis penelitian.

Bab III : METODE PENELITIAN

Bab ini akan mengemukakan tentang jenis dan sumber data, populasi dan sampel, metode pengumpulan data, definisi operasional, dan metode analisis data.

BAB IV : ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang gambaran umum objek penelitian, deskripsi data penelitian dan responden, uji validitas dan reliabilitas, deskripsi variabel penelitian, hasil analisis data dan pembahasan.

BAB V : PENUTUP

Bab ini berisi tentang kesimpulan, saran, dan kata penutup.