

BAB I

PENDAHULUAN

1.1.Latar Belakang

Bagi masyarakat yang hidup di negara maju, mendengar kata bank sudah bukan merupakan sesuatu yang asing, bank sudah merupakan mitra dalam rangka memenuhi semua kebutuhan keuangan mereka. Bank dijadikan sebagai tempat untuk melakukan berbagai transaksi yang berhubungan dengan keuangan seperti tempat mengamankan uang, melakukan investasi, pengiriman uang, melakukan pembayaran dan melakukan penagihan. Di samping itu peranan perbankan sangat mempengaruhi kegiatan ekonomi suatu negara. Oleh karena itu kemajuan suatu bank di suatu negara, dapat dijadikan ukuran kemajuan negara yang bersangkutan. Semakin maju suatu negara maka semakin besar peranan perbankan dalam mengendalikan negara tersebut (Rahmiyati, 2011).

Bank adalah sebagai lembaga keuangan yang kegiatan utamanya menerima simpanan giro, tabungan dan deposito. Bank juga dikenal sebagai tempat untuk meminjam uang bagi masyarakat membutuhkannya. Selain itu, bank juga dikenal sebagai tempat untuk menukar uang dan memindahkan uang atau menerima segala macam bentuk pembayaran dan setoran seperti pembayaran listrik, telepon, air, pajak, uang kuliah, dan pembayaran lainnya (Kasmir, 2012: 24).

Bank berdasarkan prinsip syariah, seperti halnya konvensional, juga berfungsi sebagai lembaga intermediasi (*intermediary institution*), yaitu menyerap dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali dana-dana tersebut kepada masyarakat yang membutuhkannya dalam bentuk fasilitas pembiayaan. Sistem operasional *bank* syariah dikembangkan berlandaskan al-quran dan Hadist Nabi Muhammad SAW. Untuk menghindari sistem operasional bank dengan menggunakan sistem bunga, Islam memperkenalkan prinsip-prinsip muamalah Islam. Dengan kata lain, bank syariah hadir sebagai salah satu solusi alternatif terhadap persoalan pertentangan antara bunga bank dengan riba. Perbedaannya bahwa bank syariah melakukan kegiatan usahanya tidak berdasarkan bunga tetapi berdasarkan prinsip syariah, yaitu prinsip pembagian keuntungan (*profit and loss sharing principle*) atau disebut bagi hasil dengan sistem kemitraan (Sudarsono, 2013: 24).

Salah satu lembaga keuangan yang menerapkan pengelolaan jasa perbankan sistem syariah yaitu Bank Muamalat. Persaingan yang semakin ketat dalam industri perbankan menuntut Bank Muamalat untuk meningkatkan kualitas produk yang diberikan kepada nasabahnya agar dapat memberikan kepuasan optimal kepada nasabah yang menggunakan jasa perbankan dan karyawan sebagai pemberi pelayanan. Hal ini sejalan dengan teori kepuasan menurut Kotler (2002: 42) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi/kesannya terhadap kinerja (atau hasil)

suatu barang dan harapan-harapannya. Sementara menurut Irawan (2003: 23) kepuasan atau *satisfaction* adalah kata dari bahasa latin, yaitu satis yang berarti *enough* atau cukup dan *facere* yang berarti (*to do*) atau melakukan. Jadi, produk atau jasa yang bisa memuaskan adalah produk dan jasa yang sanggup memberikan sesuatu yang dicari oleh konsumen sampai pada tingkat cukup.

Kepuasan nasabah ditentukan oleh kualitas produk dan layanan yang dikehendaki nasabah, sehingga jaminan kualitas menjadi prioritas utama bagi bank. Untuk kepuasan nasabah terhadap layanan, ada dua hal pokok yang saling berkaitan erat yaitu harapan nasabah terhadap kualitas layanan (*expected quality*) dan persepsi nasabah terhadap kualitas layanan (*perceived quality*).

Kepuasan yang dirasakan nasabah akan memberikan dampak positif kepada perbankan karena nasabah yang puas dengan produk ataupun layanan yang diberikan oleh pihak perbankan akan cenderung melakukan pembelian ulang. Dengan kata lain, nasabah akan secara berulang menggunakan jasa bank dalam berbagai transaksi perbankan atau bahkan nasabah akan cenderung meningkatkan frekuensi transaksi untuk produk perbankan. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan nasabah merupakan faktor penting bagi kelangsungan hidup industri perbankan agar mampu bertahan dalam persaingan yang semakin tinggi.

Bank Muamalat dituntut untuk dapat memberikan jasa-jasa pelayanan yang baik kepada masyarakat untuk memenuhi kebutuhan nasabah dan permintaan pasar dengan meluncurkan berbagai produk layanan unggulan yang memberikan kemudahan bagi para nasabahnya dalam melakukan transaksi perbankan, dan jalinan sinergi ATM serta produk-produk tabungan yang dapat berperan dalam peningkatan dana pihak ketiga.

Bank Muamalat Cabang Gorontalo mempunyai komitmen dalam mengelola jasa Perbankan Syariah, yaitu Bank yang menjalankan kegiatan usaha berdasarkan prinsip Syariah Islam. Prinsip ini dituangkan ke dalam pilar muamalah yang berdasarkan pada nilai keadilan, amanah, kemitraan, transparansi, dan saling menguntungkan baik bagi bank maupun nasabah. Sehubungan dengan hal tersebut, Bank Muamalat dalam menjalankan aktivitas usaha senantiasa berupaya secara optimal untuk memberikan yang terbaik kepada seluruh *stakeholders* dengan memberikan kualitas produk *al-mudharabah* (bagi hasil) yang relatif bersaing. *Al-Mudharabah* (bagi hasil) pada Bank Muamalat ditentukan berdasarkan *nisbah*, baik untuk pihak bank maupun untuk nasabah dan diperjanjikan pada waktu akad. Sistem perhitungan bagi hasil di Bank Muamalat menggunakan sistem *revenue sharing* yang artinya bagi hasil untuk nasabah berdasarkan pendapatan yang diperoleh bank pada suatu periode (setiap bulannya). Presentasi atau besarnya bagi hasil yang diperoleh pihak bank ataupun nasabah di Bank Muamalat Cabang

Gorontalo adalah 90:10. Dimana 90% untuk Bank Muamalat dan 10% untuk nasabah, angka presentase yang sangat kecil untuk pihak nasabah sementara untuk pihak bank sangat menguntungkan.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan bapak Ferdy selaku nasabah Bank Muamalat Cabang Gorontalo bahwa pihak Bank belum melakukan sosialisasi kepada masyarakat tentang apa itu *al-mudharabah* (bagi hasil). Bahkan mereka belum paham dengan *al-mudharabah* (bagi hasil) yang diterapkan, yang mereka tahu Bank Muamalat adalah Bank Islami yang tidak mempunyai sistem bunga atau ribah. Namun meskipun belum mengetahui dengan jelas tentang *al-mudharabah* (bagi hasil), mereka tetap memilih Bank Muamalat sebagai tempat menabung karena prinsip *al-mudharabah* (bagi hasil) yang diterapkan merupakan prinsip yang berdasarkan atau sesuai dengan ajaran Islam yakni tidak mengandung unsur riba didalamnya.

Berdasarkan data jumlah nasabah yang peneliti peroleh bahwa jumlah nasabah yang mempunyai rekening tabungan yang berprinsipkan *al-mudharabah* (bagi hasil) pada Bank Muamalat Cabang Gorontalo sampai saat ini baru berjumlah 61.745 nasabah (Data Bank Muamalat Cabang Gorontalo 29/05/2014). Menurut penjelasan dan keterangan yang diperoleh dari Bapak Nilko sebagai pegawai Bank Muamalat Cabang Gorontalo bahwa jumlah nasabah yang membuka rekening tabungan atas dasar prinsip (*al-mudharabah*) bagi hasil setiap bulannya mengalami peningkatan. Hal ini dapat dilihat dari jumlah nasabah yang membuka

rekening di Bank Muamalat Cabang Gorontalo. Namun tidak bisa dipungkiri bahwa jumlah nasabah antara Bank Konvensional dengan Bank syariah masih diungguli oleh Bank Konvensional. Kurangnya nasabah yang menabung di Bank Muamalat biasanya disebabkan oleh kurangnya pemahaman ataupun pengetahuan calon nasabah terhadap sistem bagi hasil yang diterapkan oleh Bank Muamalat pada umumnya. Hal ini juga yang menjadi salah satu kurangnya kepuasan nasabah terhadap sistem bagi hasilnya. Karena dibandingkan dengan sistem bunga, sistem bagi hasil tidak dapat diprediksikan keuntungannya. Besarnya bagi hasil yang akan diberikan kepada pemilik modal/nasabah sangat tergantung dari pendapatan yang diperoleh *mudharib* atau pengelola dana tersebut.

Penelitian ini merupakan replikasi dari penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Hidayat (2009) yang menyimpulkan bahwa kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas produk yang diberikan, maka kepuasan nasabah juga akan semakin meningkat.

Berdasarkan uraian peneliti di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PRODUK AL-MUDHARABAH TERHADAP KEPUASAN NASABAH MENABUNG PADA BANK MUAMALAT CABANG GORONTALO”**.

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka identifikasi masalah dari penelitian ini adalah:

1. Masih kurangnya sosialisasi Bank Muamalat Cabang Gorontalo tentang bagi hasil kepada nasabah, sehingga pemahaman nasabah mengenai prinsip bagi hasil yang diterapkan pihak bank masih tergolong minim.
2. Persentasi nisbah relatif lebih rendah untuk pihak nasabah.
3. Kurangnya kepuasan nasabah dengan sistem bagi hasil sebab dibandingkan dengan sistem bunga, sistem bagi hasil tidak dapat diprediksikan keuntungannya karena tergantung pada pendapatan bank.

1.3. Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah di atas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah apakah kualitas produk Al-Mudharabah berpengaruh terhadap kepuasan nasabah menabung di Bank Muamalat Cabang Gorontalo?

1.4. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas maka tujuan penelitian ini yakni untuk mengetahui dan menguji pengaruh kualitas produk tabungan

Al-Mudharabah terhadap kepuasan nasabah menabung di Bank Muamalat Cabang Gorontalo.

1.5. Manfaat Penelitian

1.5.1. Manfaat Teoritis

Melalui penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu Akuntansi Syariah khususnya mengenai pengaruh dari kualitas produk Al-Mudharabah terhadap kepuasan nasabah menabung. Disamping itu hasil penelitian dapat dijadikan bahan referensi bagi pihak lain yang akan tertarik akan masalah yang diangkat untuk diteliti lebih lanjut.

1.5.2. Manfaat Praktis

Melalui penelitian ini diharapkan akan memberikan masukan pemikiran dan sebagai bahan evaluasi yang selanjutnya dapat menjadi sebuah bahan pertimbangan dalam memecahkan masalah dan pengambilan keputusan bagi pihak manajemen.