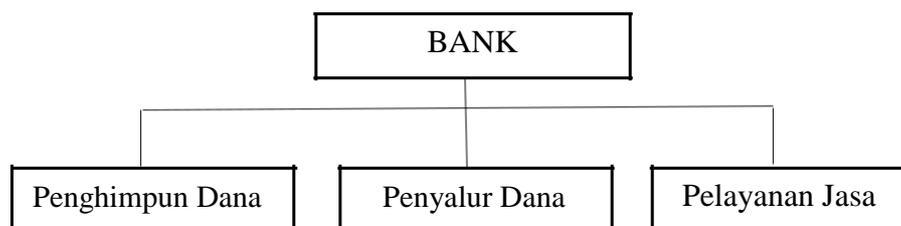


## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

Perkembangan dunia perbankan di Indonesia pada saat ini mengalami banyak peningkatan yang cukup pesat dari waktu ke waktu. Dimasa sekarang hampir semua masyarakat telah mengenal bank, dengan membuka rekening atau memanfaatkan produk pada bank tersebut, akan tetapi banyak juga masyarakat yang masih menyimpan uangnya sendiri, misalnya dilemari, bawah kasur dll. ini menandakan bahwa ada masyarakat masih tidak mengenal bank (Ismail, 2016:2). Maka dari itu, bank-bank yang ada di Indonesia saling berlomba-lomba bersaing untuk menarik minat dan perhatian nasabah agar nasabah menggunakan dan memanfaatkan produk pada suatu bank. Dengan begitu bank dalam kegiatan sehari-harinya dapat membantu dan mendorong perekonomian nasional menjadi meningkat.



**Gambar 1.1** Bank sebagai perantara keuangan

Sumber: Ismail, Akuntansi Bank 2014

Gambar 1.1 Menunjukkan bahwa bank memiliki tiga fungsi utama, yaitu melakukan aktivitas dalam penghimpunan dana pihak ketiga, aktivitas penyaluran dana kepada pihak yang membutuhkan dana, dan aktivitas bank dalam memberikan pelayanan jasa kepada masyarakat. Dari ketiga fungsi tersebut, bank dapat mengembangkan berbagai macam produk bank, yaitu produk bank yang terkait dengan penghimpunan dana, penyaluran dana, dan pelayanan jasa.

Menurut UU RI no. 10 Tahun 1998 tentang perbankan, yang dimaksud dengan bank adalah Badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.

Terdapat dua jenis bank di Indonesia yaitu bank syariah dan bank konvensional (Kasmir, 2014). Kedua jenis bank tersebut memiliki kegiatan yang sama yaitu menghimpun dana, menyalurkan dana dan pelayanan jasa. Akan tetapi, dalam menjalankan kegiatan tersebut kedua bank memiliki kebijakan yang berbeda. Misalnya pada operasionalnya, bank syariah menggunakan prinsip syariah pada setiap kegiatannya, sedangkan bank konvensional menerapkan bebas nilai, maksudnya yaitu bank konvensional berdiri sendiri dan tidak menganut nilai-nilai agama seperti pada bank syariah. Contoh lainnya yaitu bank syariah menerapkan sistem bagi hasil berdasarkan akad pada produk tabungannya, sedangkan bank konvensional tidak menerapkan sistem bagi hasil melainkan sistem bunga dan pajak yang nantinya dipotong setiap bulan sesuai dengan kebijakan bank.

Menurut UU No. 21 Tahun 2008 tentang perbankan syariah, Bank Syariah adalah Bank yang menjalankan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah atau prinsip hukum Islam yang diatur dalam fatwa Majelis Ulama Indonesia seperti prinsip keadilan dan keseimbangan, kemaslahatan, universalisme, serta tidak mengandung gharar, maysir, riba, dan obyek yang haram. Dengan begitu nasabah tidak perlu khawatir mengenai asal uang dan perjanjian yang digunakan. Menurut jenisnya terdiri atas Bank Umum Syariah, Unit Usaha Syariah dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah. **Tabel 1.1** Jumlah Perbankan Syariah

Tahun	Jumlah Bank Umum Syariah	Jumlah Unit Usaha Syariah	Jumlah Bank Pembiayaan Rakyat Syariah
2016	13	21	166
2017	13	21	167

2018	14	20	167
2019	14	20	164
2020	14	20	163

Sumber: Ojk.go.id (Statistik Perbankan Syariah)

Tabel 1.1 Menunjukkan bahwa Jumlah Bank Umum Syariah, Unit Usaha Syariah dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah memiliki statistik yang berbeda-beda. Pada tahun 2016 BUS berjumlah 13, UUS berjumlah 21 dan BPRS berjumlah 166. Pada tahun 2017 BUS dan UUS berjumlah tetap dan BPRS meningkat menjadi 167. Pada tahun 2018 BUS meningkat menjadi 14, UUS menurun menjadi 20 dan BPRS tetap. Pada Tahun 2019 BUS dan UUS tetap sedangkan BPRS menurun menjadi 164. Pada tahun 2020 BUS dan UUS tetap dan BPRS menurun.

Pada saat ini terdapat bank-bank yang saling bekerja sama agar lebih menarik minat dan perhatian masyarakat, salah satunya adalah Bank Syariah Indonesia. Bank Syariah Indonesia ini merupakan gabungan dari Bank BUMN yaitu Bank Syariah Mandiri, Bank BNI Syariah dan Bank BRI Syariah. Dengan begitu, persaingan dalam dunia perbankan akan sangat kuat dan setiap bank akan bersaing untuk menarik minat, perhatian nasabah terhadap produk-produk bank.

Mulai tanggal 1 Februari 2021 Bank Syariah Mandiri, Bank BNI Syariah, Bank BRI Syariah sudah bergabung menjadi Bank Syariah Indonesia. Dengan bergabungnya ketiga bank tersebut, nasabah sudah tidak bisa membuka rekening tabungan dari tiap bank tersebut, akan tetapi langsung diarahkan untuk membuka tabungan Bank Syariah Indonesia. Pada saat ini nasabah produk dari ketiga bank tersebut masih dalam proses migrasi ke Bank Syariah Indonesia. **Tabel 1.2** Total Dana Produk Tabungan Bank Umum Syariah

Tahun	Total Dana Produk Tabungan Bank Umum Syariah
2016	14.095
2017	17.141

2018	22.402
2019	28.916
2020	37.699
Ket : Miliar Rp	

Sumber: Ojk.go.id (Statistik Perbankan Syariah)

Tabel 1.2 Menunjukkan bahwa Total Dana Produk Tabungan Perbankan Syariah dari tahun 2016 sampai 2020 terus meningkat.

**Tabel 1.3** Total Produk Dana Tabungan Bank Syariah Indonesia

Bulan	Total Produk Dana Tabungan Bank Syariah Indonesia
Februari 2021	29.013.954
Maret 2021	29.401.996
April 2021	30.443.574
Mei 2021	30.701.547

Sumber: ir-bankbsi.com

Tabel 1.3 Menunjukkan bahwa Total Produk Dana Tabungan bank Syariah Indonesia dari bulan Februari – Mei 2021 terus mengalami peningkatan.

Dari tabel diatas, pada dasarnya produk tabungan khususnya Bank Syariah Indonesia adalah factor utama dalam mencapai minat dan menarik perhatian masyarakat untuk menggunakan jasa lembaga keuangan. Disamping itu pasti ada produk lainnya yang juga menarik minat dan perhatian masyarakat seperti Mobile Banking, Internet Banking, dll. Akan tetapi sebelum memiliki produk tersebut Bank Syariah Indonesia biasanya menyarankan harus membuka rekening tabungan terlebih dahulu. Sehingga banyak masyarakat yang memiliki produk tabungan Bank Syariah Indonesia.

Ada berita dari Mediakonsumen.com mengenai nasabah Bank Syariah Indonesia dirugikan dengan biaya ATM, dan berita kedua dari aceh tribunews.com mengenai nasabah Bank Syariah Indonesia kesulitan pada fasilitas produk tabungan dalam bentuk transfer gagal. Dari berita tersebut ini menjadi acuan bahwa harapan nasabah setara atau lebih pada produk tabungan Bank Syariah Indonesia, jika kinerja produk lebih dari apa yang nasabah harapkan, maka produk tersebut telah berhasil memberikan kepuasan kepada

nasabah. Kotler (2013:228). Ketika nasabah puas akan produk tersebut maka nasabah akan merekomendasikan kepada orang lain agar bisa memanfaatkan produk itu juga dan bisa membuat nasabah menjadi loyal terhadap bank.

Dalam hal tersebut Bank Syariah Indonesia menarik perhatian dengan memberikan pelayanan yang terbaik dengan menawarkan produk tabungan yang berkualitas yaitu Tabungan Easy Wadiah dan Tabungan Easy Mudharabah. Tabungan Easy Wadiah yaitu tabungan dalam mata uang rupiah dengan menggunakan akad Wadi'ah yad-dhammanah, yang mana nasabah hanya menyimpan dananya pada bank dan tidak mendapat bagi hasil terhadap pengelolaan dananya. Tabungan Easy Mudharabah yaitu produk Bank Syariah Indonesia yang menggunakan akad Mudharabah Muthlaqah, yang mana nasabah dapat bagi hasil dari dari pengelolaan dananya akan tetapi bagi hasil tergantung besar keuntungan yang didapatkan oleh bank.

Di Kota Situbondo Kabupaten Situbondo Bank Syariah Indonesia yang terdiri dari 3 Bank BUMN sudah mulai berkembang, hal ini terbukti dari adanya 3 kantor Bank Syariah Indonesia pada Kota Situbondo. Dengan berkembangnya Bank Syariah Indonesia di Kota Situbondo, menandakan bahwa semakin luas lagi perkembangan Bank Syariah Indonesia.

Untuk meningkatkan produk tabungan Bank Syariah Indonesia yang khususnya pada masyarakat Kecamatan Situbondo agar bank lebih maju dan dikenal dimata masyarakat, perlu adanya inovasi terhadap produk tabungan agar nasabah yang sudah menggunakan produk tersebut merasa puas dan akan merekomendasikan produk tersebut kepada orang lain. Sehingga produk tersebut menyebar tidak hanya pada Kabupaten Situbondo, melainkan pada Kabupaten-Kabupaten lain.

Mengingat dengan perkembangan Bank Syariah Indonesia di Kabupaten Situbondo, maka bagaimana tingkat kepuasan nasabah pada produk tabungan Bank Syariah Indonesia khususnya pada nasabah Kecamatan Situbondo.

Dengan hal ini penulis melakukan penelitian tentang “Analisis Tingkat Kepuasan Nasabah Pada Produk Tabungan Bank Syariah Indonesia di Kecamatan Situbondo” Penelitian ini menggunakan tipe penelitian kuantitatif

deskriptif dengan sumber data yang diperoleh adalah data primer yang diperoleh melalui kusioner yang diberikan kepada nasabah-nasabah Bank Syariah Indonesia di Kecamatan Situbondo.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Dari latar belakang yang telah diuraikan, penulis dapat merumuskan masalah sebagai berikut:

Seberapa besar tingkat kepuasan nasabah pada produk tabungan Bank Syariah Indonesia di Kecamatan Situbondo?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Untuk mengetahui tingkat kepuasan nasabah pada produk tabungan Bank Syariah Indonesia di Kecamatan Situbondo.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat penelitian ini adalah:

### **1.4.1 Manfaat Bagi Penulis**

Untuk menambah wawasan dan pengetahuan penulis tentang produk tabungan, khususnya Bank Syariah Indonesia. Sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Ahli Madya.

### **1.4.2 Manfaat Bagi Pembaca**

Penelitian ini diharapkan memberikan informasi mengenai tingkat kepuasan nasabah terhadap produk tabungan Bank Syariah Indonesia. Dan bisa dijadikan sebagai literature yang nantinya dimanfaatkan oleh siapa saja yang membutuhkan.

### **1.4.3 Manfaat Bagi Perusahaan**

Penelitian ini bisa dijadikan acuan bank untuk megembangkan dan selalu mengeluarkan inovasi terhadap produk tabungan agar dapat meningkatkan kepuasan dari nasabah maupun masyarakat.