BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kegiatan perekonomian di suatu negara selalu berkaitan dengan lalu lintas pembayaran uang, dimana industri perbankan mempunyai peranan yang sangat strategis yaitu sebagai urat nadi perekonomian. Sebagaimana fungsi perbankan yaitu menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan dana kepada masyarakat. Dengan kata lain baik perbankan konvesional dan perbankan syariah mempunyai fungsi *intermediasi service.*

Mendengar kata perbankan sebenarnya tidak asing lagi , terutama yang hidup di perkotaan. Bahkan di pedesaan sekalipun saat ini kata perbankan bukan merupakan kata yang asing. Menyebut kata perbankan setiap orang selalu mengaitkannya dengan uang sehingga selalu saja ada anggapan bahwa yang berhubungan dengan perbankan selalu berkaitan dengan uang. Hal ini tidak salah karenaperbankan memang merupakan lembaga keuangan atau perusahaan yang bergerak dibidang keuangan. Dalam Undang –Undang Nomor 10 November 1998, perbankan adalah suatu lembaga keuangan yang kegiatan utamanya menghimpun dana dari masyarakat (funding) dan meyalurkan dana kepada masyarakat (lending) dan memberikan jasa lainnya kepada masyarakat.[1]

[1]Dr. Kasmir, SE., M. M, *Manajemen Perbankan*, Jakarta: Rajawali Pers, 2014, hlm.12-13

Perbankan Syariah adalah perbankan yang yang beroperasi dengan tidak mengandalkan keuntungan pada bunga, yang mana perbankan syariah berlandasan pada Al-quran dan hadis Nabi SAW.Fatwa Majelis Ulama Indonesia (MUI) No 1 Tahun 2004 tentang pengharaman bunga bank. Hukum bunga *(interest)* adalah haram, sesuai firman Allah SWT (Q.S Al-baqarah:275)

ٱلَّذِينَ يَأْكُلُونَ ٱلرِّبَوٰاْ لَا يَقُومُونَ إِلَّا كَمَا يَقُومُ ٱلَّذِي يَتَخَبَّطُهُ ٱلشَّيْطَٰنُ مِنَ ٱلْمَسِّ ۚ ذَٰلِكَ بِأَنَّهُمْ
قَالُوٓاْ إِنَّمَا ٱلْبَيْعُ مِثْلُ ٱلرِّبَوٰاْ ۗ وَأَحَلَّ ٱللَّهُ ٱلْبَيْعَ وَحَرَّمَ ٱلرِّبَوٰاْ ۚ فَمَن جَآءَهُۥ مَوْعِظَةٌ مِّن رَّبِّهِۦ فَٱنتَهَىٰ فَلَهُۥ مَا
سَلَفَ وَأَمْرُهُۥٓ إِلَى ٱللَّهِ ۖ وَمَنْ عَادَ فَأُوْلَٰٓئِكَ أَصْحَٰبُ ٱلنَّارِ ۖ هُمْ فِيهَا خَٰلِدُونَ ﴿٢٧٥﴾

Terjemahnya :

> *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".*

Antonio dan perwataatmadja membedakan menjadi dua pengertian yaitu Bank Islam dan Bank yang beroperasi dengan prinsip syariah Islam.Bank Islam adalah(1) Bank yang beroperasi dengan prinsip syari'ah Islam (2) Bank yang tatacara beroperasinya mengacu kepada ketentuan-ketentuan Al-Qur'an dan Hadist. Sementara Bank yang beroperasi sesuai prinsip syariah Islam adalah Bank yang dalam beroperasinya itu mengikuti ketentuan-ketentuan syariah

Islam, khususnya yang menyangkut tata cara bermuamalat secara Islam. Dikatakan lebih lanjut, dalam tata cara bermuamalat itu dijahui praktek-praktek yang dikewatirkan mengandung unsur-unsur riba untuk diisi dengan kegiatan-kegiatan investasi atas dasar bagi hasil dan pembiayaan perdagangan.

Untuk menghindari pengoperasian Bank dengan sistim bunga,Islam memperkenalkan prinsip-prinsip muamalah dengan kata lain bank syariah lahir sebagai salah satu solusi alternatif terhadap persoalan pertentangan antara bunga bank dengan riba. Dengen demikian, umat Islam Indonesia yang ingin melepaskan diri dari persoalan riba telah mendapat jawabannya dengan lahirnya Bank Islam. Bank Islam lahir di Indonesia pada Tahun 90-an atau tepatnya setelah UU N0 7 Tahun 1992, yang direvisi dengan Undang-Undang Perbankan No 10 Tahun 1998 dalam bentuk sebuah Bank yang beroperasinya dengan sistem bagi hasil.[2]

Dengan lahirnya Bank Islam yang beroperasi berdasarkan sistem bagi hasil sebagai alternatif pengganti bunga pada bank-bank konvesional, merupakan peluang bagi umat Islam untuk memanfaatka jasa bank seoptimal mungkin. Peluang tersebut tidak hanya dirasakan oleh umat Islam saja, tetapi juga oleh umat non- Muslim,karena bank islam dinilai terbukti mampu menjadi sarana penunjang pembangunan ekonomi yang handal dan dapat beroperasi secara sehat, karena di dalam operasinya terkandung misis kebersamaan antara nasabah dan bank. Selain itu bank islam dinilai mampu hidup berdampingan

[2]Dr. Mudrajad Kuncoro, M.Sos.Sc,*Manajemen Bank Syariah*, Yogyakarta: 2002, h. 13-14

secara serasi dan kompetisi secara sehat dan wajar dengan bank-bank konvesionalyang telah ada.

Nasabah memiliki sikap yang berbeda-beda di dalam menilai atribut-atribut yang menonjol. Atribut yang paling menonjol bukan berarti merupakan antribut penting bagi nasabah. Pada kondisi pasar pembeli, nasabah haruslah dapat membeli aneka tawaran produk/jasa bank. Bank harus memberikan pelayanan yang prima, apabila tidak, maka nasabah akan segera berpaling ke bank lainnya yang dapat memberikan kualitas pelayanan yang lebih baik.

Nilai pelayanan bagi nasabah sangat penting, mengingat jasa bank merupakan jasa propesional. Sistem on line , tabungan dengan ATM merupakan contoh upaya bank dalam memberikan layanan yang cepat dan akurat. Sedangkan nilai suatu produk dapat dievaluasi oleh nasabah melalui manfaat yang dapat di tawarkan dibandingkan produk banklain.

Perkembangan bank syariah yang sangat pesat merupakan dampak dari pertumbuhan ekonomi masyarakat sehingga terjadi persaingan yang sangat ketat juga di dunia perbankan, untuk bersaing dalam mendapatkan simpati masyarakat menjadi nasabah bank tersebut. Berbagai produk bank dikeluarkan dengan berbaagai fasilitas dan kemudahan bertujuan menarik minat msyarakat untuk menggunakan jasa bank tersebut.Sekarang banyak perbankan syariah yang berkembang di masyarakat yang bersaing secara sehat untuk memberikan beberapa kemudahan msyarakat dalam simpanan maupun pembiayaan. Dalam

memberikan jasa perusahaan mempertimbangkan beberapa aspek diantaranya pelayanan, produk dan lokasi merupakan hal yang harus di utamakan dalam perusahaan jasa karena dengan pelayanan yang baik akan menarik perhatian untuk menggunakan jasa tersebut.

Oleh sebab itu berdasarkan permasalahan yang telah di uraikan tersebut maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan mengangkat judul **"Pengaruh Lokasi, Pelayanan dan kualitas Produk Terhadap Minat Nasabah Untuk Menabung Pada PT Bank Muamalat Tbk Cabang Kendari"**

B. Rumusan Masalah

Sesuai dengan latar belakang tersebut di atas, penulis memberikan rumusan masalah sebagai berikut :

1) Apakah faktor lokasi (X_1), pelayanan (X_2) dan kualitas produk (X_3) berpengaruh terhadap minatmenabung (Y), pada PT Bank Muamalat Tbk Cabang Kendari ?
2) Faktormana yang paling dominan mempengaruhi minat menabung (Y), pada PT Bank Muamalat Tbk Cabaang Kendari ?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan penelitian

Sesuai dengan permasalahan yang ada maka penelitian ini mempunyai tujuan yang diharapkan. Tujuan yang ingin di capai penulis dari penelitian

inidengan berdasarkan masalah- maslah yang tercantum dalam identifikasi masalah sebagai berikut:

1) Untuk mengetahui pengaruh faktor lokasi (X_1), pelayanan(X_2) dan kualitas produk (X_3) terhadap minat menabung (Y) pada PT Bank Muamalat Tbk Cabang Kendari..
2) Untuk mengetahui faktor yang paling dominan mempengaruhi minat menabung (Y), pada PT Bank Muamalat Tbk Cabang Kendari.

2. manfaat Penelitian

a. Bagi Bank Muamalat

Memberikan masukan kepada pihak Bank dalam upaya meningkatkan kinerja operasional dan pelayanannya secara lebih baik.

b. Bagi Peneliti

Sebagai sumber informasi bagi peneliti-peneliti yang akan datang, serta dapat memberikan kontribusi keilmuan kepada semua aktivitas akademik dalam bidang perbankan

c. Bagi Perguruan Tinggi

Penelitian ini akan menambahkan keperpustakaan di bidang perbankan dan dapat disajikan sebagai bahan bacaan yang berisikan suatu studi perbandingan yang bersifat karya ilmiah untuk menambah wawasan dan pengetahuan ,khususnya tentang perbankan syariah.

D. Definisi Operasional

Untuk menghindari kemungkinan penafsiran yang keliru dan beragam dari kalangan pembaca dalam memahami judul tersebut maka penulis mengemukaan pengertian beberapa variabel yang terdapat pada judul ini.

1. Lokasi

   Lokasi adalah tempat di mana dijualbelikannya produk perbankan. [3]menurut Lupiyoadi (2001) lokasi berarti berhubungan dimana perusahaan harus bermarkas dan melakukan operasi. Menurut Swastha 2002:24 Lokasi adalah tempat dimana suatu usaha atau aktivitas usaha dilakukan. Menurut Kotler 2008:51 “salah satu kunci menuju sukses adalah lokasi.

2. Pelayanan

   Menurut Kamsir pelayanan dapat didefinisikan sebagai tindakan atauperbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau nasabah.

   Dalam Kamus Ekonomi Winardi (1991) dinyatakan bahwa pelayanan adalah bentuk pemberian layanan yang diberikan oleh produsen baik terhadap pengguna barang produksi maupun jasa yang ditawarkan. Salah satu hal yang paling penting dalam suatu usaha adalah memberikan pelayanan yang maksimal,sehingga konsumen akan merasa puas jika pelayanan yang diberikan sangat baik.

[3] Kamsir SE.,MM. *Pemasaran bank.Kencana* 2014 ed 1, cet 2.h..163

Sedangkan menurut Assuari (1999) pelayanan adalah bentuk pemberian yang diberikan oleh produsen baik terhadap pelayanan barang ataupun jasa yang ditawarkan guna memperoleh minat konsumen,dengan demikian pelayanan mempengaruhi minat konsumen terhadap suatu barang atau jasa dari pihak perusaah yang menawarkan produk atau jasa.

3. Produk

Menurut Kotler & Amstrong (2001: 346) produk adalah segala sesuatu yang dapat di tawarkan untuk mendapatkan perhatian,dibeli, digunakan atau di konsumsi yang dapat memuaskan keinginan atau kebutuhan.

4. Kualitas

Menurut Supranto, kualitas adalah suatu kondisi dimana produk memenuhi kebutuhan orang yang menggunakannya , oleh karena itu kebutuhan orang bersifat dinamis yaitu kondisi yang berhubungan dengan barang,jasa,manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan nasabah.[4]

5. Minat

Minat adalah kecenderungan hati yang tinggi terhadap sesuatu keinginan.[5]Maksudnya disini adalah kecenderungan hati atau suatu

[4]Supranto, J. *Psengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, Cet. 1, Jakarta:PT, Rineka Cipta, 2010, h.2

[5] Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, kamus Besar Indonesia (Jakarta Balai Pustaka, 1994), ed 2

keinginan yang tinggipada diri seseorang untuk menabung pada bank Muamalat.

6. Nasabah

Berdasarkan Undang-Undang RI Nomor 21 Tahun 2008 tentang perbankan syariah, nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa bank syariah atau unit usaha syariah.[6]

7. Menabung

Menabung adalah penyimpanan uang, menabung merupakan kegiatan atau aktivitas yang memerlukan adanya keinginan dalam diri seseorang untuk menyisihkan dan menyimpan uangnya di bank.

8. Bank Muamalat

Bank muamalat adalah lembaga keuangan /bank umum pertama di Indonesia yang menerapkan prinsip syariah Islam dalam menjalankan operasionalnya.

[6]http//Globallavebookx.blogspot.com/2015/04/*Pengertian-Nasabah-Menurut-Ahli*. diakses 29 Mei 2017 puku 12: 00.