

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Bank Syariah ialah bank yang melaksanakan kegiatan usahanya sesuai dengan prinsip syariah. Berdasarkan jenisnya bank syariah terdiri dari Bank Umum Syariah (BUS), Unit Usaha Syariah (UUS) serta Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) (Dr.Andri Soemitra, 2009). Bank syariah adalah suatu lembaga intermediasi antara pihak yang menginvestasikan dananya di bank (investor). Selanjutnya nasabah menyalurkan dananya ke bank syariah kemudian memperoleh imbalan dari bank yang berbentuk bagi hasil yang diperbolehkan menurut syariah Islam (Ismail, 2011).

Bank syariah menyalurkan dana ke pihak yang membutuhkan dana (nasabah) dengan menggunakan akad jual beli yang sesuai dengan kesepakatan antara kedua belah pihak. Imbalan didapatkan dalam bentuk bagi hasil, margin keuntungan, dan/atau bentuk lainnya sesuai ketentuan Islam. Fungsi utama dari bank syariah yakni sebagai penghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk investasi dan titipan, kemudian dana tersebut disalurkan kepada masyarakat dalam bentuk investasi dan titipan.(Ascarya, 2007)

Penyaluran dana kepada masyarakat membutuhkan dana dari bank, serta pihak perbankan memberikan pelayanannya dalam bentuk jasa perbankan syariah. Berdasarkan Undang-Undang Perbankan Syariah No. 21 Tahun 2008 menyebutkan bahwa bank syariah merupakan sesuatu yang menyangkut mengenai perbankan syariah dan unit usahasyariah yang mencakup kegiatan usahanya dan

kelembagaan.PT. Bank Sumut syariah merupakan suatu lembaga keuangan yang berbentuk perbankan syariah yang saat ini perkembangannya semakin pesat.

Adanya pertumbuhan aset yang sangat pesat dan jumlah pembiayaan serta pendapatan dana dari pihak ketiga yang cukup besar akan semakin mengukuhkan keberadaan PT. Bank Sumut syariah khususnya di Kota Medan. Dalam hal peningkatan dan pengembangan usahanya PT. Bank Sumut Syariah menerbitkan produk pembiayaan yakni produk yang sudah dikembangkan sebelumnya oleh PT. Bank Sumut Syariah yang berupa Pembiayaan Kepemilikan Rumah (KPR) kepada masyarakat guna memenuhi kebutuhan tempat tinggal dan menggunakan prinsip jual beli murabahah maupun prinsip sewa-menyewa atau ijarah. (Dr.Andri Soemitra, 2009)

Dimana pembayarannya dilakukan dengan angsuran atau cicilan yang dibayarkan kepada pihak bank. Melalui Kementerian Perumahan Rakyat (KEMENPERA) pemerintah telah mengintervensi yang dilakukan dalam bentuk pemberian subsidi pembiayaan perumahan untuk masyarakat berpenghasilan rendah. Dengan adanya KPR bersubsidi ini diharapkan dapat membantu masyarakat berpenghasilan rendah maupun masyarakat menengah kebawah untuk mendapatkan tempat tinggal yang layak huni. (Haris)

Sehingga pemerintah memberikan subsidi dana (bantuan) dengan cara menjalin kerjasama dengan bank pelaksana agar memberikan pembiayaan dengan uang muka (DP) dan cicilan atau angsuran yang lebih ringan serta margin keuntungan yang rendah dan tetap, selama masa waktu pengembalian pembiayaan (Komaruddin, 1997). Perumahan merupakan salah satu kebutuhan pokok manusia. Pemenuhan atas kebutuhan rumah merupakan penjabaran dari amanat yang terkandung didalam UUD Tahun 1945.

Upaya ini juga sekaligus mencerminkan penghargaan terhadap hak asasi manusia sebagaimana dijamin oleh Undang-Undang No. 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia (HAM). Pasal 40 Undang-Undang ini menyatakan bahwa “Setiap orang berhak untuk bertempat tinggal serta berkehidupan yang layak.” Tidak hanya itu, terpenuhinya kebutuhan perumahan akan memberi rasa aman bagi setiap orang dan percaya diri atas kemampuan ekonomi untuk membina keluarga dan menyiapkan generasi masa yang akan datang yang lebih baik.

Pembiayaan biasanya disebut juga Fasilitas Likuiditas Pembiayaan Perumahan (FLPP) yakni dukungan likuiditas ke Masyarakat Berpenghasilan Rendah (MBR) yang dikelola oleh Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat (PUPR) diperuntukkan bagi Pegawai/karyawan yakni Pegawai Tetap, Pegawai Negeri Sipil, Outsourcing dari Lembaga Instansi, Honor, Perusahaan Swasta, BUMD, BUMN, serta TNI dan Polri. (Anwar, 2011)

KPR Fasilitas Likuiditas Pembiayaan Perumahan (FLPP) merupakan sebuah program subsidi dari pemerintah guna menyediakan tempat tinggal untuk seluruh masyarakat dengan angsuran ringan, serta merupakan salah satu dukungan pembiayaan perumahan untuk Masyarakat Berpenghasilan Rendah (MBR). Pembiayaan subsidi yang diatur oleh pemerintah, sehingga tidak semua masyarakat dapat diberikan fasilitas tersebut. Fitur pembiayaan Kepemilikan Perumahan (KPR) Fasilitas Likuiditas Pembiayaan Perumahan (FLPP) bersubsidi adalah salah satu produk yang ditawarkan PT. Bank Sumut Syariah ke nasabah agar dapat memenuhi kebutuhan masyarakat dalam hal tempat tinggal. (Asep Rahmat, 2014)

Dimana menggunakan akad jual beli dalam sistem pembiayaannya yang di halalkan menurut syariah Islam yaitu Akad Murabahah. Murabahah ialah salah satu bentuk akad jual beli yang merupakan penjualan dengan memperoleh keuntungan (margin) tertentu yang telah ditambahkan pada biaya perolehan barang sesuai dengan kesepakatan. Pembiayaan akad murabahah dapat dilakukan secara tunai maupun ataupun dicicil. Dibawah ini merupakan data pembiayaan Kepemilikan Perumahan (KPR) Fasilitas Likuiditas Pembiayaan perumahan (FLPP) PT. Bank Sumut Syariah dari tahun 2018 sampai dengan tahun 2022:

Tabel 1.1 Jumlah Pembiayaan FLPP PT.BANK SUMUT Syariah KCP Karya tahun 2018-2022

No.	Tahun	Banyak Nasabah	Jumlah Pembiayaan
1	2018	11	81.764.534
2	2019	19	109.384.987
3	2020	23	142.543.488
4	2021	36	176.726.803
5	2022	52	278.438.208

Sumber: PT. BANK SUMUT KCP Karya

Berdasarkan data pembiayaan FLPP diatas, terlihat bahwa pada tahun 2018 jumlah pembiayaan FLPP adalah sebesar 81.764.534 dengan nasabah sebanyak 11 orang. Kemudian pada tahun 2019, jumlah nasabah naik menjadi 19 orang nasabah dengan jumlah pembiayaan sebesar 109.384.987. Pada tahun 2020, jumlah nasabah sebanyak 23 nasabah dengan pembiayaan sebesar 142.543.488. Pada tahun 2021, jumlah nasabah sebanyak 36 nasabah dengan total pembiayaan sebesar 176.726.803. Dan pada tahun

2022, jumlah nasabah sebanyak 52 nasabah dengan pembiayaan sebesar 278.438.208. Sehingga, jumlah nasabah terbanyak berada pada tahun 2022 dengan jumlah nasabah sebanyak 52 nasabah dan total pembiayaan sebesar 278.438.208.

Pada dasarnya faktor-faktor yang mempengaruhi minat membeli berhubungan dengan perasaan dan emosi, bila seseorang merasa senang dan puas dalam membeli barang atau jasa maka hal itu akan memperkuat minat membeli. Dari hasil analisis disimpulkan bahwa minat nasabah terhadap produk pembiayaan FLPP PT. Bank Sumut Syariah KCP Karya adalah dilihat dari faktor pelayanannya, pengaruh kelompok referensi dimana nasabah mendapatkan informasi yang begitu detail dari perusahaan mengenai pembiayaan FLPP tersebut.

Kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan kepada konsumen merupakan salah satu indikator yang menentukan kepuasan konsumen terhadap apa yang diberikan oleh perusahaan. Jika kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan kepada konsumen baik, maka akan membuat konsumen beranggapan perusahaan telah profesional dalam memberikan pelayanannya. Begitu pula sebaliknya jika konsumen beranggapan kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen buruk, maka konsumen akan beranggapan kalau perusahaan kurang profesional dalam memberikan layanan kepada konsumen.

Seperti yang dikatakan Zeithaml dan Bitrner dalam Lupiyoadi (2013:228) didalam buku tersebut dijelaskan bahwa faktor utama penentu kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan jasa. Tingkat kepuasan konsumen pun dapat diartikan tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk (jasa) yang diterima dan yang diharapkan (Lupiyoadi,2013:228).

Faktor promosi, dimana PT. Bank Sumut Syariah KCP Karya melakukan kegiatan promosi, sehingga masyarakat mengetahui bahwa perusahaan tersebut mempunyai pembiayaan FLPP yang prosesnya sangat mudah dan cepat. Kotler (2000:281) menyatakan aktivitas promosi merupakan usaha pemasaran yang memberikan berbagai upaya intensif jangka pendek untuk mendorong keinginan mencoba atau membeli suatu produk atau jasa. Seluruh kegiatan promosi bertujuan untuk mempengaruhi perilaku pembelian, tetapi tujuan promosi yang utama adalah memberitahukan, membujuk dan mengingatkan.

Faktor lokasi yang berdekatan dengan tempat tinggal masyarakat. Lokasi suatu usaha juga menentukan keberhasilan usaha tersebut, sebisa mungkin lokasi suatu usaha adalah lokasi yang strategis, dekat dengan keramaian, memiliki akses yang mudah dan lain-lain. Lokasi menunjukkan berbagai kegiatan yang dilakukan oleh produsen untuk menjadikan suatu produk yang dihasilkan dapat diperoleh dan tersedia bagi konsumen pada waktu dan tempat yang tepat dimanapun konsumen berada (Riyanti, 2015).

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut diatas, peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Promosi dan Lokasi terhadap Minat Nasabah dalam Menggunakan Layanan Pembiayaan FLPP Di PT. Bank Sumut Syariah KCP Karya”**, yaitu dampak yang menyebabkan terjadinya penentuan dengan melihat faktor-faktor yang terkait dalam menjatuhkan sebuah pilihan untuk menggunakan layanan pembiayaan FLPP dengan penentuan minat nasabah untuk memilih pembiayaan FLPP khususnya nasabah pembiayaan FLPP PT. Bank Sumut Syariah KCP Karya.

1.2 Identifikasi Masalah

Dalam hal ini, yang menjadi identifikasi masalah yakni seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan, promosi dan lokasi terhadap minat nasabah dalam menggunakan layanan pembiayaan KPR FLPP di PT. Bank Sumut Syariah KCP Karya.

1. Kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada layanan pembiayaan KPR FLPP di PT. Bank Sumut Syariah KCP Karya
2. Promosi yang dimiliki kurang memenuhi keputusan nasabah mengambil pembiayaan KPR FLPP di PT. Bank Sumut Syariah KCP Karya
3. Adanya pandangan nasabah tentang lokasi perumahan yang kurang strategis dan tidak dapat dijangkau dari pusat kota

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan latar belakang diatas maka rumusan masalah pada penelitian ini, yaitu:

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap minat nasabah dalam menggunakan layanan pembiayaan FLPP di PT. Bank Sumut Syariah KCP Karya?
2. Apakah promosi berpengaruh terhadap minat nasabah dalam menggunakan layanan pembiayaan FLPP di PT. Bank Sumut Syariah KCP Karya?
3. Apakah lokasi berpengaruh terhadap minat nasabah dalam menggunakan layanan pembiayaan FLPP di PT. Bank Sumut Syariah KCP Karya?

1.4 Batasan Masalah

Penelitian ini akan terbatas pada faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi nasabah dalam menggunakan layanan pembiayaan FLPP di PT. Bank Sumut Syariah KCP Karya. Poin-poin yang akan dibahas meliputi pembiayaan FLPP, kualitas pelayanan,

promosi dan lokasi serta seberapa keterkaitan antar variabel tersebut dan sebesar besar pengaruhnya terhadap minat nasabah. Pembiayaan lain yang ditawarkan oleh bank tersebut tidak akan menjadi bagian dari analisis dalam skripsi ini.

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan penjelasan rumusan masalah diatas maka tujuan penelitian pada penelitian ini, yaitu :

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat nasabah dalam menggunakan layanan pembiayaan FLPP di PT. Bank Sumut Syariah KCP Karya
2. Untuk mengetahui pengaruh promosi minat nasabah dalam menggunakan layanan pembiayaan FLPP di PT. Bank Sumut Syariah KCP Karya
3. Untuk mengetahui pengaruh lokasi terhadap minat nasabah dalam menggunakan layanan pembiayaan FLPP di PT. Bank Sumut Syariah KCP Karya

1.6 Manfaat Penelitian

1. Bagi PT. Bank Sumut KCP Karya

Di harapkan penelitian ini dapat memberikan dampak positif kepada PT. Bank Sumut serta memberikan pertimbangan bagi PT. Bank Sumut untuk mengetahui kebutuhan dan keinginan nasabah dan Penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan referensi dan evaluasi dalam Bank Sumut KCP Karya untuk meningkatkan perkembangan yang pesat bagi bank tersebut dalam mengelola pembiayaan FLPP yang dapat memberikan kesejahteraan kepada umat.

2. Bagi Universitas Potensi Utama

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan untuk menambah kepustakaan serta dijadikan sebagai bahan pertimbangan dan pebandingan bagi penelitian selanjutnya.

3. Bagi Peneliti

Sebagai syarat untuk mendapatkan gelar Strata-1 (S1) dan Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengalaman seputar pembiayaan FLPP serta dapat mengembangkan ilmu yang telah diperoleh di bangku kuliah dan khususnya bagi pembaca lain.