

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Bank merupakan perusahaan industri jasa karena produknya hanya memberikan pelayanan jasa kepada masyarakat. Bank menurut Undang-Undang No.10 Tahun 1998 merupakan badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup orang banyak. Dana dari masyarakat disimpan dalam bentuk rekening giro, deposito dan tabungan kemudian dihimpun dan di kelola oleh bank. Jadi dapat disimpulkan bahwa fungsi bank yaitu sebagai lembaga perantara yang menghimpun dan menyalurkan dana masyarakat.

Perkembangan perbankan syariah di Indonesia tidak terlepas dari sistem perbankan secara umum. Ada alasan utama berdirinya perbankan syariah di Indonesia yaitu adanya pandangan bahwa bunga pada Bank Konvensional hukumnya haram. Penelitian tersebut diperkuat dengan munculnya fatwa yang dikeluarkan Majelis Ulama Indonesia (MUI) yang menyatakan bahwa bunga bank sama dengan riba dan hukumnya haram dalam Syariat Islam (Resti, 2021). Sebagaimana firman Allah SWT dalam Al-Qur'an banyak sekali yang menyebutkan diharamkannya riba, salah satu diantaranya Surat Al-Baqarah Ayat 275.

الَّذِينَ يَأْكُلُونَ الرِّبَا لَا يَقُومُونَ إِلَّا كَمَا يَقُومُ الَّذِي يَتَخَبَّطُهُ الشَّيْطَانُ مِنَ الْمَسِّ ذَلِكَ بِأَنَّهُمْ  
 قَالُوا إِنَّمَا الْبَيْعُ مِثْلُ الرِّبَا وَأَحَلَّ اللَّهُ الْبَيْعَ وَحَرَّمَ الرِّبَا فَمَنْ جَاءَهُ مَوْعِظَةٌ مِنْ رَبِّهِ  
 فَانْتَهَى فَلَهُ مَا سَلَفَ وَأَمْرُهُ إِلَى اللَّهِ وَمَنْ عَادَ فَأُولَئِكَ أَصْحَابُ النَّارِ هُمْ فِيهَا خَالِدُونَ

Artinya: “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 dan sama dengan riba, padahal Allah telah menghalalkan jual beli itu sama dengan riba. Orang-orang yang telah sampai kedepannya larang dari Tuhannya, lalu terus berhenti (dari mengambil riba), maka bagiannya apa yang telah diambilnya dahulu (sebelum datang larangan), dan urusannya (terserah) kepada Allah. Orang yang kembali (mengambil riba), maka orang itu adalah penghuni yang kembali (mengambil riba), maka orang itu adalah penghuni neraka, mereka kekal didalamnya”. (Qs. Al-Baqarah [2] : 275).

PT. Bank Sumut Syariah KCP Marelan Raya adalah salah satu Cabang perusahaan yang bergerak dibidang jasa keuangan yang menggunakan prinsip sesuai Syariah Islam. Banyak terdapat produk-produk tabungan yang disediakan salah satunya tabungan *mudharabah*. Tabungan *Mudharabah* merupakan salah satu bentuk akad kerja sama yang akan diberikan dan disepakati nasabah. *Mudharabah* mempunyai dua jenis, yaitu *mudharabah mutlaqah* dan *mudharabah muqayyadah*, perbedaan diantara keduanya terletak pada ada atau tidaknya persyaratan yang diberikan kepada pemilik dana kepada bank dalam mengelola hartanya. Sistem dari *mudharabah* ini adalah akad kerja sama usaha antara dua pihak dimana pihak pertama sebagai penanam modal (*shihabul maal*), sedangkan pihak lainnya menjadi pengelola (*mudharib*) untuk melakukan kegiatan usaha sesuai prinsip syariah. Keuntungan usaha dibagi antar dua pihak berdasarkan nisbah yang

telah disepakati dalam kontrak sebelumnya. Dalam penentuan kontraknya, harus dilakukan diawal ketika akan memulai akad *mudharabah* tersebut (Risal, 2019).

Dari tahun ke tahun. Bank Syariah menerima pembukaan rekening untuk menghimpun dana masyarakat. Dalam hal ini, penulis melihat tingginya minat masyarakat dalam menggunakan produk perbankan syariah, khususnya tabungan *mudharabah* di PT. Bank Sumut Syariah KCP Marelan Raya. Berdasarkan hasil penelitian laporan data nasabah priode 2020-2022 dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 1.1**  
**Data Tabungan Nasabah 2020-2022**  
**PT. Bank Sumut Syariah KCP Marelan Raya**

No.	Jenis Tabungan	Jumlah Nasabah		
		2020	2021	2022
1.	Tabungan Wadiah	180	232	374
2.	Tabungan Mudharabah	980	1.320	1.523
3.	Tabungan Makbul	85	98	125
4.	Tabungan iB Rencana	12	17	20
5.	Tabungan iB Prioritas	18	21	23

Sumber: Laporan Tabungan Data Nasabah  
PT. Bank Sumut Syariah KCP Marelan Raya

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa pada tahun 2020 jumlah nasabah pengguna tabungan *mudharabah* di PT. Bank Sumut Syariah KCP Marelan Raya sebanyak 980 nasabah, pada tahun 2021 sebanyak 1.320 nasabah dan pada tahun 2022 sebanyak 1.523 nasabah. Hal ini menunjukkan

bawah keputusan nasabah menabung pada tabungan *mudharabah* mengalami peningkatan karena banyaknya nasabah yang menggunakan produk tabungan *mudharabah*.

Peningkatan jumlah nasabah pada Bank Syariah tidak terlepas dari produk-produk ataupun jasa yang ditawarkan oleh bank tersebut. Untuk menarik minat nasabah agar menggunakan produk dan jasa bank syariah, maka bank syariah perlu mengamati hal-hal yang mempengaruhi dalam pengambilan keputusan menggunakan jasanya, karena nasabah merupakan pusat perhatian perusahaan.

Philip Klotler dan Kevin Lane Keller menyatakan bahwa keputusan adalah suatu proses pendekatan penyelesaian masalah yang terdiri dari pengenalan nasabah, mencari informasi, beberapa penilaian alternatif, membuat keputusan membeli atau mengambil dan perilaku pasca membeli yang dilalui konsumen. Keputusan Nasabah merupakan tahapan dimana konsumen telah memiliki pilihan dan siap melakukan transaksi pembelian atau pertukaran antara uang atau janji untuk membayar dengan hak kepemilikan atau penggunaan suatu produk jasa (Wahyuni, 2016). Jadi keputusan menggunakan berarti memilih dan menetapkan satu alternatif yang dianggap paling menguntungkan untuk menabung atau menyimpan uang. Perilaku nasabah dalam mengambil keputusan menggunakan tabungan *mudharabah* yang berasal dari luar maupun dari nasabah itu sendiri dipengaruhi oleh beberapa faktor di antaranya yaitu, motivasi, kualitas pelayanan dan pengetahuan produk.

Motivasi yaitu dorongan internal dan eksternal dalam diri seseorang untuk menghindari bahaya riba atau bunga bank yang diharamkan oleh Allah SWT dengan tujuan memulai transaksi yang lebih halal dan tidak bertentangan dengan prinsip ekonomi Islam (Kholila, 2018). Motivasi terlahir dari adanya kebutuhan manusia. Nasabah memutuskan untuk tetap mempertahankan bank syariah berkaitan dengan masalah keimanan dan keyakinan terhadap pengharaman riba bagi umat islam, namun nasabah tidak sepenuhnya memahami nilai-nilai syariah yang mendasari tabungan *mudharabah*. Menurut penelitian (Mayasari, 2017), motivasi merupakan tenaga pendorong dalam diri individu yang memaksa mereka untuk bertindak. Motivasi muncul karena adanya kebutuhan yang dirasakan oleh nasabah untuk melakukan tindakan memenuhi kebutuhan. Kemudian penelitian (Resti, 2021) menyatakan bahwa motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan menjadi nasabah di Bank Syariah Indonesia.

Kualitas pelayanan mempunyai peran penting bagi bank dalam rangka meningkatkan jumlah nasabah, dengan meningkatkan kualitas tentu saja akan memberi keuntungan, diantaranya adalah akan meningkatkan profitabilitas dan keputusan nasabah, dengan persaingan yang semakin kompetitif dan agar mendapatkan nasabah yang banyak dan sesuai target maka harus diperlukan pelayanan terbaik agar menimbulkan minat nasabah untuk membuka tabungan. Kualitas pelayanan yang diterima oleh nasabah menjadi penilaian tersendiri, pelayanan tersebut berupa kecepatan dan ketepatan waktu melayani pelanggan, tanggap terhadap keluhan nasabah dan memberikan

solusi yang terbaik (Faqih, 2020). Apabila nasabah puas terhadap layanan yang diberikan, maka dengan sendirinya nasabah tersebut akan loyal kepada bank, mengulang kembali pembelian produknya, membeli lagi produk lain dalam bank yang sama. Menurut penelitian (Kurniawati, 2019) menyatakan bahwa terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap pengambilan keputusan nasabah dalam pembiayaan murabahah pada Bank BRI Syariah KCP Ngawi. Kemudian penelitian (Marzuki, 2019) menyatakan bahwa terhadap pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah menggunakan tabungan mudharabah di Bank Muamalat Cabang Balaikota Medan.

Selain itu faktor yang mempengaruhi nasabah dalam menabung adalah faktor pengetahuan produk. Pengetahuan merupakan pengalaman aktual yang tersimpan dalam kesadaran mempengaruhi manusia. Persepsi sebagian masyarakat yang belum memiliki pengetahuan operasional dalam bank syariah tersebut. Masyarakat hanya sebatas mengetahui bahwa bank syariah tidak menggunakan prinsip bunga, tetapi mereka masih awan dengan produk yang ditawarkan bank syariah, sehingga masyarakat yang tidak tahu produk-produk bank syariah tentunya tidak akan berminat untuk menggunakan jasa bank syariah (Hapsari, 2015). Menurut penelitian (Resti, 2021) pengetahuan produk merupakan kumpulan berbagai macam informasi mengenai produk. Semakin banyak pengetahuan dan informasi terhadap produk yang dimiliki oleh konsumen, maka konsumen akan semakin cepat dalam memutuskan pembelian terhadap suatu produk. Kemudian penelitian

(Nawaf, 2020) menyatakan bahwa pengetahuan produk secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan menjadi nasabah.

Berdasarkan latar belakang di atas, penulis melihat penelitian ini masih perlu diteliti untuk mengetahui seberapa besar faktor motivasi, pelayanan dan pengetahuan produk terhadap keputusan nasabah menggunakan tabungan *mudharabah*. Maka lebih lanjut penulis ingin mengkaji faktor tersebut melalui penelitian yang berjudul **“Pengaruh Motivasi, Kualitas Pelayanan Dan Pengetahuan Produk Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Tabungan *Mudharabah* Di PT. Bank Sumut Syariah KCP Marelana Raya”**.

## 1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian di atas latar belakang masalah yang telah dijelaskan, maka dapat didefinisikan masalah penelitian sebagai berikut:

1. Nasabah belum sepenuhnya memahami konsep dan nilai-nilai syariah yang mendasari tabungan *mudharabah*. Hal ini dapat mengurangi motivasi nasabah untuk lebih memilih menabung di bank syariah.
2. Persaingan bank syariah yang semakin kompetitif, sehingga PT. Bank Sumut Syariah KCP Marelana Raya dituntut untuk lebih meningkatkan pelayanan. Jika terjadi penilaian yang buruk terhadap pelayanan maka akan berpengaruh pada minat nasabah untuk menabung dan juga akan mengurangi jumlah nasabah yang ada.

3. Belum optimalnya pengetahuan nasabah tentang produk-produk yang di tawarkan di PT. Bank Sumut Syariah KCP Marelan Raya. Hal ini mempengaruhi nasabah untuk menggunakan tabungan *mudharabah*.

### **1.3 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang diuraikan di atas, maka penulis merumuskan masalah penelitian sebagai berikut:

1. Apakah motivasi berpengaruh parsial terhadap keputusan nasabah menggunakan tabungan *mudharabah*?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh parsial terhadap keputusan nasabah menggunakan tabungan *mudharabah*?
3. Apakah pengetahuan produk berpengaruh parsial terhadap keputusan nasabah menggunakan tabungan *mudharabah*?
4. Apakah pengaruh motivasi, kualitas pelayanan dan pengetahuan produk berpengaruh simultan terhadap keputusan menggunakan tabungan *mudharabah* di PT. Bank Sumut Syariah KCP Marelan Raya?

### **1.4 Batasan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas agar penelitian ini lebih terarah, maka penulis ini hanya memfokuskan penelitian ini pada para nasabah yang menggunakan tabungan *mudharabah* di PT. Bank Sumut Syariah KCP Marelan Raya dan variabel yang digunakan pada penelitian ini yaitu motivasi, kualitas pelayanan dan pengetahuan produk.

## 1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang ada di atas, adapun tujuan penelitian yaitu untuk mengetahui:

1. Untuk mengetahui pengaruh motivasi secara parsial terhadap keputusan nasabah menggunakan tabungan *mudharabah*.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan secara parsial terhadap keputusan nasabah menggunakan tabungan *mudharabah*.
3. Untuk mengetahui pengaruh pengetahuan produk secara parsial terhadap keputusan nasabah menggunakan tabungan *mudharabah*.
4. Untuk mengetahui pengaruh motivasi, kualitas pelayanan dan pengetahuan produk berpengaruh signifikan terhadap keputusan menggunakan tabungan *mudharabah* di PT. Bank Sumut Syariah KCP Marelan Raya.

## 1.6 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini di antaranya:

1. PT. Bank Sumut Syariah KCP Marelan Raya
  - 1) Terjalannya hubungan baik antara PT. Bank Sumut Syariah KCP Marelan Raya dengan peneliti dan Universitas Potensi Utama.
  - 2) Untuk lebih meningkatkan kepercayaan loyalitas nasabah Tabungan *Mudharabah* terhadap PT. Bank Sumut Syariah KCP Marelan Raya dan bagi masyarakat dapat menjadi wawasan dalam menentukan bank yang tepat dalam keputusan memilih produk Tabungan *Mudharabah*.

## 2. Bagi Universitas Potensi Utama

- 1) Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai sarana ilmu pengetahuan dan dapat dijadikan bahan referensi bagi penelitian selanjutnya dibidang perbankan dan keuangan syariah serta mampu memberikan wawasan mengenai pengaruh motivasi, pelayanan dan pengetahuan produk perbankan syariah dalam memilih Tabungan *Mudharabah* pada PT. Bank Sumut Syariah KCP Marelan Raya.
- 2) Bisa meningkatkan kerja sama yang baik antara pihak Bank di PT. Bank Sumut Syariah KCP Marelan Raya dan Universitas Potensi Utama.

## 3. Bagi Peneliti

- 1) Penelitian ini dapat berguna bagi peneliti untuk menambah wawasan dan pengetahuan, mengenai pengaruh motivasi, pelayanan dan pengetahuan produk berpengaruh terhadap nasabah memilih tabungan *Mudharabah* di PT. Bank Sumut Syariah KCP Marelan Raya.
- 2) Sebagai tugas akhir untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi (S.E) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Program Studi Perbankan Syariah Universitas Potensi Utama.