

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam dunia yang modern sekarang ini, peranan perbankan dalam memajukan perekonomian suatu negara sangatlah besar. Hampir semua sektor yang berhubungan dengan berbagai kegiatan keuangan selalu membutuhkan jasa bank. Oleh karena itu, saat ini dan dimasa yang akan datang kita tidak akan bisa lepas dari dunia perbankan, jika hendak menjalankan aktivitas atau kegiatan keuangan, baik perseorangan maupun lembaga, baik sosial maupun perusahaan.

Begitu pentingnya dunia perbankan sehingga ada anggapan bahwa bank merupakan “nyawa” sebagai penggerak roda perekonomian suatu negara. Anggapan ini tentunya tidak salah, karena fungsi bank sebagai lembaga keuangan sangatlah vital. Misalnya dalam hal penciptaan uang ,menghimpun uang, mengedarkan uang, menyediakan uang untuk kegiatan usaha, tempat mengamankan uang tempat melakukan investasi dan jasa keuangan lainnya.¹

Seiring berjalannya waktu masyarakat Indonesia sudah banyak yang menggunakan jasa bank baik untuk pengelolaan keuangan rumah tangga, usaha, investasi dan lainnya. Secara sederhana bank diartikan sebagai lembaga keuangan yang kegiatan usahanya adalah menghimpun dana dari masyarakat

¹ Kasmir, *Dasar-dasar Perbankan*, (Jakarta:PT.Raja Grafindo persada,2008),hlm.2

dan menyalurkan kembali dana tersebut kemasyarakat serta memberikan jasa-jasa bank lainnya.²

Di Indonesia sebagai negara muslim terbesar didunia, telah muncul pula kebutuhan untuk adanya bank yang melakukan kegiatan berdasarkan prinsip syariah baik dari proses manajemen maupun proses oprasionalnya. Keinginan ini kemudian tertampung dengan dikeluarkan undang-undang No. 7 Tahun 1992 sekalipun dengan istilah yang tegas, tetapi baru dimunculkan dengan memakai istilah “ bagi hasil”. Baru setelah undang-undang No. 7 tahun 1992 itu diubah dengan undang-udang No. 10 tahun 1998, istilah yang dipakai lebih terang-terangan. Dalam undang-undang No. 10 Tahun 1998 disebut dengan tegas istilah “ Prinsip Syariah” lebih tegas lagi setelah dikeluarkanya Undang-Undang No.21 Tahun 2008 tersebut, bank dan bank syariah yang telah didirikan berdasarkan undang-undang No.7 Tahun 1992 sebagaimana kemudian telah diubah dengan Undang-Undang No.10 Tahun 1998 memperoleh dasar hukum yang khusus dan lebih kuat serta tegas.³

Persaingan ketat dalam dunia perbankan antara bank syariah dan konvensional menuntut bank untuk berupaya menerapkan berbagai macam strategi guna memenangkan persaingan tersebut. Strategi ini dilakukan dengan Berbagai macam variasi produk,kualitas produk, lokasi bank yang strategis, kualitas pelayanan, pembukaan kantor cabang,undian hadiah dan kampanye di media masa.

² *Ibid*, hlm 30

³ Sultan Remy Sjahdeini, *Perbankan syariah*, (Jakarta:Prenadamedia Group, 2014), hlm.31-32

Mengingat banyaknya penduduk muslim di Indonesia, menjadikan Indonesia memiliki prospek yang bagus bagi perkembangan perbankan syariah serta kesadaran akan bank syariah begitu tinggi secara tidak langsung membuat masyarakat ikut serta dalam memerangi riba. Tujuan menabung adalah agar umat Islam memiliki investasi untuk masa depannya, sebagai bekal untuk menghadapi segala kemungkinan yang terjadi di masa yang akan datang manusiapun di ajarkan untuk berhemat atau lebih tepatnya tidak boros, karena manusia tidak ada satupun yang tahu tentang apa yang akan terjadi di hari esok, kapan ia akan sehat, kapan ia akan sakit bahkan kapan dan dimana ia akan meninggal tidak seorangpun yang mengetahuinya, sebagaimana firman Allah dalam Al-Qur'an surah Lukman (31) Ayat 34

إِنَّ اللَّهَ عِنْدَهُ عِلْمُ السَّاعَةِ وَيُنزِلُ الْغَيْثَ وَيَعْلَمُ مَا فِي الْأَرْحَامِ وَمَا تَدْرِي نَفْسٌ
مَّاذَا تَكْسِبُ غَدًا وَمَا تَدْرِي نَفْسٌ بِأَيِّ أَرْضٍ تَمُوتُ إِنَّ اللَّهَ عَلِيمٌ خَبِيرٌ ﴿٣٤﴾

Terjemahnya :

“Sesungguhnya hanya di sisi Allah ilmu tentang hari kiamat dan dia yang menurunkan hujan, dan mengetahui apa yang ada dalam rahim, dan tidak ada seorangpun yang dapat mengetahui (dengan pasti) apa yang akan dikerjakan besok.dan tidak ada seorangpun

yang dapat mengetahui dibumi mana dia akan mati. Sesungguhnya, Allah maha mengetahui, maha mengenal”⁴

Sebagai lembaga intermediasi bank di tuntut untuk bisa memberikan pemahaman tentang produk jasa yang ditawarkan dan diharapkan mampu memberikan solusi untuk menjawab kebutuhan nasabah, karena hanya bank yang mempunyai kualitas yang tinggilah yang akan membuat nasabah memutuskan untuk bertransaksi di bank tersebut.

Bank Syariah Mandiri (BSM) Kantor Cabang Prabumulih adalah salah satu bank yang mengkombinasikan idealisme usaha dengan nilai-nilai rohani yang melandasi operasinya dan menjadi salah satu alternative jasa perbankan syariah di Indonesia. Bank Syariah Mandiri merupakan konversi dari Bank Susila Bakti. Bank Susila Bakti merupakan bank konvensional yang dibeli oleh Bank Dagang Negara. Kemudian dikonvers menjadi Bank Syariah Mandiri, Bank Syariah kedua di Indonesia setelah Bank Muamalah. Pendirian Bank Syariah Mandiri (BSM) menjadi pertaruhan bagi banker syariah. Bila BSM berhasil, maka bank di Indonesia dapat berkembang. Sebaliknya, bila BSM gagal, maka besar kemungkinan bank syariah di Indonesia akan gagal. Hal ini disebabkan karena BSM merupakan bank syariah yang didirikan oleh Bank BUMN milik pemerintah. Untuk itu BSM di tuntut untuk cepat mengalami perkembangan terus menerus dari tahun ke tahun.⁵

⁴ Q.s Luqman(31):34.Artinya : Allah maha mengetahui apa yang akan terjadi di masa yang akan datang’

⁵ Ismail, *perbankan Syariah*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group,2013),hlm.7

Salah satu produk BSM Kantor Cabang Prabumulih yang di minati oleh nasabah maupun calon nasabah adalah produk penghimpun dana yaitu tabungan. Dibutuhkan strategi pemasaran yang efisien dan sesuai sehingga dapat meningkatkan jumlah nasabah dan peningkatan pendapatan bagi bank. BSM Kantor Cabang Prabumulih berupaya menerapkan berbagai macam strategi guna membuat nasabah memutuskan untuk bertransaksi di BSM Kantor Cabang Prabumulih.

Menurut Tjiptono Keputusan adalah proses pengintegrasian yang mengkombinasikan sikap pengetahuan untuk mengevaluasi dua atau lebih perilaku alternative, dan memilih salah satu diantaranya. keputusan pembelian konsumen dapat diartikan sebagai tindakan individu yang secara langsung maupun tidak langsung terlibat dalam usaha memperoleh dan menggunakan suatu produk atau jasa yang dibutuhkan.⁶

Beberapa faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah diantaranya adalah Kualitas Pelayanan, kualitas pelayanan merupakan suatu proses evaluasi menyeluruh pelanggan mengenai kesempurnaan kinerja layanan. Kualitas pelayanan yang diterima oleh konsumen akan menjadi penilaian atas pelanggan.⁷ Oleh karena itu bank harus memiliki strategi untuk menjaga kualitas dan mutu yang baik. Sehingga bank di tuntut untuk dapat memberikan sesuatu yang berharga dan dapat memberikan kesan tersendiri kepada nasabahnya.

⁶ Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran*, edisi 3 (Yogyakarta: Andi, 2008), hlm. 19

⁷ Assauri, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta: Raja Wali Pers, 2007), hlm. 213

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan BSM Kantor Cabang Prabumulih memberikan pelayanan berupa fasilitas seperti *ATM, Phone Banking, SMS Banking, Internet Banking* dan *Mobile Banking* yang melayani selama 24 jam agar mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi. Selain fasilitas BSM Kantor Cabang Prabumulih juga menuntut karyawannya untuk selalu memberikan pelayanan yang berupa kenyamanan, kemudahan, dan keamanan dalam melakukan transaksi seperti penyetoran dan penarikan tabungan, transfer, pembayaran-pemabayaran tagihan dan lainnya. Berdasarkan penelitian terdahulu mengindikasikan adanya perbedaan hasil penelitian (*research gap*) yaitu sebagai berikut :

Tabel 1.1
Research gap
Pengaruh Kualitas pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah

	Hasil Penelitian	Peneliti
Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Nasabah	Terdapat pengaruh positif antara kualitas layanan terhadap keputusan nasabah.	1. Raihan Daulay (2011) 2. M.Fajar Fahrudin (2015)
	Tidak terdapat pengaruh antara Kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah	1. Rum (2016) 2. Istiqomah (2016)

Sumber : dikumpulkan dari berbagai sumber

Kualitas pelayanan didalam penelitian Raihan Daulay (2011) dan M.Fajar Fahrudin (2015) menunjukkan adanya pengaruh positif terhadap keputusan nasabah artinya kualitas pelayanan yang berupa jasa yang diberikan kepada konsumen sangat berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam menabung. jika kualitas pelayanan meningkat maka akan berpengaruh kepada keputusan nasabah untuk menabung di bank tersebut akan meningkat. Namun di dalam penelitian Rum (2016) dan Istiqomah (2016) menjelaskan kualitas pelayanan tidak memiliki pengaruh terhadap keputusan nasabah untuk menabung.

Setelah kualitas pelayanan faktor kedua adalah lokasi. menurut Rizqa Ramadhani yang mengutip Lupiyoudi mendefinisikan lokasi adalah tempat dimana perusahaan harus bermarkas melakukan oprasi. Hubungan lokasi terhadap keputusan pembelian menurut Ma'ruf menyatakan bahwa lokasi memiliki pengaruh terhadap keputusan pembelian dimana lokasi yang tepat, sebuah gerai akan lebih sukses dibandingkan gerai lainya yang berlokasi kurang strategis, meskipun keduanya menjadi produk yang sama.⁸

Lokasi BSM Kantor Cabang Prabumulih berada di Jl. Sudirman yang merupakan jalan utama kota prabumulih, sehingga akses menuju lokasipun tidak sulit dikarenakan berada di pusat kota prabumulih. BSM Kantor Cabang Prabumulih juga berdekatan dengan pemukiman warga dan beberapa kantor seperti kantor Asuransi dan kantor Pajak serta memiliki lahan parkir yang

⁸ Rizqa Ramadhani "Pengaruh lokasi dan kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah unuk menabung di BMT sumbermulia",jurnal,(STAIN salatiga vol 3 no 2 2012), hlm.285

cukup luas dan aman. Berdasarkan penelitian terdahulu mengindikasikan adanya perbedaan hasil penelitian (*research gap*) yaitu sebagai berikut :

Tabel 1.2
Research gap
Pengaruh Lokasi Terhadap Keputusan Nasabah

	Hasil Penelitian	Peneliti
Pengaruh Lokasi Terhadap Keputusan Nasabah	Terdapat pengaruh positif antara lokasi terhadap keputusan nasabah	1. Cindhya Audina Putribasutami (2018) 2. Rizqa Ramadhani (2012)
	Tidak terdapat pengaruh antara lokasi terhadap keputusan nasabah	1. Yulianti (2015) 2. Nasution (2013)

Sumber : dikumpulkan dari berbagai sumber

Faktor lokasi dalam penelitian Cindhya Audina Putribasutami (2018) dan Rizqa Ramadhani (2012) adanya pengaruh positif terhadap keputusan nasabah. Lokasi bank yang strategis sangat berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam menabung. Artinya jika lokasi bank semakin strategis maka akan pengaruh terhadap keputusan nasabah untuk menabung di bank tersebut akan meningkat. Namun dalam penelitian Yulianti (2015) dan Nasution (2013) menunjukkan tidak adanya pengaruh lokasi terhadap keputusan nasabah. jika lokasi semakin baik, tidak selalu meningkatkan keputusan nasabah untuk menabung.

Faktor ketiga adalah Kualitas produk. Kualitas Produk merupakan faktor lain yang mempengaruhi keputusan nasabah. Definisi kotler dan keller produk merupakan "totalitas fitur dan karakteristik produk yang bergantung pada kemampuan untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat". Bank dapat memenuhi harapan nasabahnya secara keseluruhan melalui produk yang ditawarkan. Kualitas tersebut memberikan nilai lebih dengan keuntungan yang benefit yang akan diterima oleh nasabah. Dengan banyaknya pesaing yang mengeluarkan produk yang hampir sama, tiap bank harus memerlukan strategi yang jitu dalam pemasaran produknya.⁹

Dalam menjaga kualitas produk BSM Kantor Cabang Prabumulih selalu berinovasi untuk memperbaiki desain produk yang mereka miliki agar produk dapat memenuhi permintaan dan harapan dari nasabah mereka. Ada banyak varian produk tabungan dari BSM yang bisa di pilih sesuai dengan kebutuhan nasabah diantaranya Tabungan BMS Simpatik, Tabunganku BSM, Tabungan Berencana BSM, Tabungan Investasi Cendekia, Tabungan Kurban BSM, Tabungan Pensiun BSM, dan Tabungan Dolar BSM. BSM Kantor Cabang Prabumulih juga menawarkan produk tabungan yang bebas biaya administrasi bulanan, tanpa mengurangi fitur atau manfaat yang diberikan kepada nasabahnya.

Produk yang di tawarkan BSM Kantor Cabang Prabumulih tentunya memiliki keunggulan dan kelemahan. Adanya pilihan untuk berinqaf setelah

⁹ Dermawan sandoro, "Pengaruh Kualitas Produk, Fitur dan Desain Terhadap Keputusan Pembelian Mobil MPV Merek Toyota Innova di Semarang", Jurnal (Universitas Dian Nuswantoro Semarang,2016), hlm.4

melakukan transaksi di ATM merupakan kelebihan dari produk BSM. Untuk kelemahannya, kartu debit yang dikeluarkan oleh BSM belum berlogo *Master Card* sehingga masih belum bisa digunakan diseluruh dunia, masih sedikitnya *merchant-merchant* yang menggunakan BSM sehingga jarang adanya potongan harga apabila menggunakan kartu debit BSM, dan adanya potongan Rp.500 setiap kali melakukan transaksi di *BSM Mobile Banking*. Berdasarkan penelitian terdahulu mengindikasikan adanya perbedaan hasil penelitian (*research gap*) yaitu sebagai berikut :

Tabel 1.3
Research gap
Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Nasabah

	Hasil Penelitian	Peneliti
Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Nasabah	Terdapat pengaruh positif antara kualitas produk terhadap keputusan Nasabah	1. Amalia Damar Sari (2015) 2. Khasan (2012)
	Tidak terdapat Pengaruh antara kualitas produk terhadap keputusan Nasabah	1. Rohayu Nasution (2012)

Sumber : Dikumpulkan dari berbagai sumber

Faktor kualitas produk dalam penelitian Amalia Damar Sari (2015) dan Khasan (2012) menunjukkan adanya pengaruh positif terhadap keputusan nasabah. Kualitas produk yang baik akan meningkatkan keputusan nasabah dalam memilih produk tersebut. Namun dalam penelitian Rohayu Nasution

(2012) menunjukkan tidak adanya pengaruh antara kualitas produk terhadap keputusan nasabah. Hal ini disebabkan persaingan sekarang ini semakin ketat dengan berbagai jenis produk yang dibuat oleh pesaing sehingga konsumen hanya berpatokan pada kualitas pelayanan atau lokasi yang di miliki oleh bank.

Berdasarkan Fenomena tersebut, maka pemahaman mengenai perilaku konsumen dalam hal ini nasabah perbankan menjadi semakin krusial dan menarik untuk diteliti. Berbagai penelitian diatas menunjukkan adanya pengaruh yang berbeda dari variabel yang di pandang berpengaruh terhadap keputusan nasabah. Sehingga penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh antara kualitas pelayanan, lokasi dan kualitas produk terhadap keputusan menabung nasabah dibank syariah mandiri Prabumulih.

Sehubungan dengan latar belakang tersebut maka penulis tertarik untuk mengambil judul “ **Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lokasi dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Ulang Nasabah Untuk Menabung di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Prabumulih**”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah, yang menjadi masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan ulang nasabah untuk menabung di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Prabumulih ?

2. Bagaimana pengaruh lokasi terhadap keputusan ulang nasabah untuk menabung di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Prabumulih ?
3. Bagaimana pengaruh kualitas produk terhadap keputusan ulang nasabah untuk menabung di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Prabumulih ?
4. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan, lokasi dan kualitas produk terhadap keputusan ulang nasabah untuk menabung di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Prabumulih ?

C. Tujuan dan Kegunaan penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap keputusan ulang nasabah untuk menabung di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Prabumulih.
2. Untuk mengetahui Pengaruh Lokasi terhadap keputusan ulang nasabah untuk menabung di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Prabumulih.
3. Untuk mengetahui Pengaruh Kualitas pelayanan terhadap keputusan ulang nasabah untuk menabung di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Prabumulih.
4. Untuk mengetahui Pengaruh kualitas pelayanan, lokasi dan kualitas produk terhadap keputusan ulang nasabah untuk menabung di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Prabumulih .

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Peneliti

Menambah wawasan pengetahuan mengenai pengaruh Kualitas Produk, lokasi dan Kualitas pelayanan terhadap keputusan ulang nasabah untuk menabung nasabah pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Prabumulih.

2. Bagi Bank

Sebagai masukan untuk Bank Syariah Mandiri dan memberikan sumbangan pemikiran kepada pihak-pihak yang berkepentingan.

3. Bagi Almamater/Keilmuan

Hasil penelitian ini dapat menjadi tambahan referensi bagi mahasiswa atau pun penelitian lebih lanjut yang melakukan penelitian serupa.