

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Lembaga keuangan syari'ah merupakan badan hukum yang bergerak di bidang jasa keuangan sebagai perantara yang menghubungkan pihak pemilik dana dengan pihak kekurangan dana dan membutuhkan dana dengan teknik operasionalnya secara syari'ah. Dengan demikian lembaga keuangan syari'ah berperan sebagai perantara keuangan pemilik modal (financial intermediary). Posisi lembaga keuangan syari'ah merupakan bentuk implementasi system islam. Islam tidak hanya sebagai agama tetapi juga sebagai way of life bagi kehidupan manusia khususnya umat islam. Karenanya islam memberikan bentuk lembaga keuangan syari'ah sebagai wadah keinginan masyarakat yang ingin berinvestasi dan berusaha sesuai dengan kemampuan dan keinginan secara syar'i. Hal ini sesuai dengan ajarannya yang diperuntukkan sekalian alam (*rahmatan lil'alamin*).

Perbankan sebagai lembaga keuangan utama dalam sistem keuangan dewasa ini tidak hanya berperan sebagai lembaga perantara keuangan (financial intermediary) namun juga sebagai industri penyedia jasa keuangan (financial industry) dan instrumen kebijakan moneter yang utama. Sistem lembaga keuangan syari'ah ini mempunyai ciri yang berbeda dengan lembaga keuangan konvensional yaitu tidak menggunakan prinsip bunga. Sistem keuangan islam yang bebas dari prinsip bunga diharapkan mampu menjadi alternatif terbaik dalam mencapai kesejahteraan masyarakat. Penghapusan prinsip bunga ini memiliki dampak makro yang cukup signifikan, karena bukan hanya prinsip investasi langsung saja yang harus bebas dari bunga.¹

Maraknya pemikiran, diskusi dan pengkajian tentang ekonomi Islam, telah berpengaruh besar terhadap pertumbuhan sistem bisnis berdasarkan

¹ Ahmad Supriyadi, *Bank dan Lembaga Keuangan Syari'ah*, Kudus, STAIN KUDUS, 2008, hlm. 2-3.

syari'ah pada umumnya dan lembaga keuangan syari'ah pada khususnya. Bank syari'ah merupakan salah satu instrumen yang digunakan untuk menegakkan aturan-aturan ekonomi islam. Sebagai bagian dari sistem ekonomi, lembaga tersebut merupakan bagian dari keseluruhan sistem sosial. Oleh karenanya, keberadaannya harus dipandang dalam konteks keseluruhan keberadaan masyarakat, serta nilai-nilai yang berlaku dalam masyarakat yang bersangkutan. Konsep dasar hubungan ekonomi berdasarkan syari'ah islam dalam sistem ekonomi islam ternyata dapat diterapkan dalam operasional lembaga keuangan bank maupun lembaga keuangan non bank. Penerapan atas konsep tersebut terwujud dengan munculnya lembaga keuangan islam di persada nusantara ini.

Bank syari'ah dan lembaga keuangan non bank secara kuantitatif tumbuh dengan pesat. Pertumbuhan yang pesat secara kuantitatif tanpa diikuti dengan peningkatan kualitas ternyata telah menimbulkan dampak negatif yang tidak kecil. Di sana-sini ada saja keluhan tentang pelayanan yang tidak memuaskan dari lembaga keuangan syari'ah. Menghadapi kenyataan ini ada sebagian umat islam yang mulai goyah keyakinannya akan kebenaran konsep lembaga keuangan syari'ah. Namun, syukur Alhamdulillah masih banyak umat islam yang tetap percaya bahwa kesulitan-kesulitan yang dihadapi lembaga keuangan syari'ah bukanlah kesalahan konsep, tetapi semata-mata karena pada awalnya kurang istiqomah sehingga menimbulkan salah urus di kemudian hari. Mengelola lembaga keuangan syari'ah memang harus berbeda dengan mengelola lembaga keuangan konvensional. Menyamakan begitu saja tentu akan menimbulkan kesulitan. Namun dapat pula dipahami bahwa sebagian besar pengelola lembaga keuangan syari'ah berasal dari bank konvensional. Sebagian mereka sulit untuk melepaskan tradisi bank konvensional yang sudah mendarah daging. Lebih luas lagi, masyarakat kita memang sudah terbiasa dengan pelayanan bank konvensional.

Munculnya lembaga keuangan syari'ah seolah-olah merupakan kehadiran makhluk asing yang cara beroperasinya sulit diterima akal

mereka. Sikap masyarakat yang seperti ini juga ikut mempengaruhi perilaku pengelola lembaga keuangan syariah. Bagaimana caranya untuk melepaskan belenggu semacam itu? Kehendak untuk mensukseskan lembaga keuangan syariah harus dimulai dari pemahaman kita secara dalam tentang kemudharatan sistem bunga, falsafah lembaga keuangan syariah, kemudian tentang prinsip dasar operasional lembaga keuangan syariah, dan dampaknya secara luas terhadap kehidupan masyarakat dalam relevansinya dengan pembangunan ekonomi.

Bank syariah dengan sistem bagi hasil dirancang untuk terbinanya kebersamaan dalam menanggung resiko usaha dan berbagi hasil usaha antara pemilik dana (shahibul mal) yang menyimpan uangnya di lembaga, lembaga selaku pengelola dana (mudharib), dan masyarakat yang membutuhkan dana yang bisa berstatus peminjam dana atau pengelola usaha. Pada sisi penderahan dana masyarakat, shahibul mal berhak atas bagi hasil dari usaha lembaga keuangan sesuai dengan porsi yang telah disepakati bersama. Bagi hasil yang diterima shahibul mal akan naik turun secara wajar sesuai dengan keberhasilan usaha lembaga keuangan dalam mengelola dana yang dipercayakan kepadanya. Tidak ada biaya yang perlu digeserkan karena bagi hasil bukan konsep biaya.²

Dengan adanya sistem bunga yang dapat menimbulkan eksploitasi dan kezaliman, menuntut intelektual Muslim untuk kembali menggali sumber-sumber hukum yang ada guna melahirkan solusi atas problem yang ada. Saat ini, pengembangan sistem ekonomi islam adalah sebagai instrumen untuk menghilangkan transaksi ribawi dan menghadirkan nilai serta etika yang sesuai dengan syariah dalam menjalankan kegiatan ekonomi. Perbankan syari'ah adalah lembaga investasi dan perbankan yang beroperasi sesuai dengan prinsip-prinsip syari'ah. Sumber dana yang didapatkan harus sesuai dengan syariah, alokasi investasi yang dilakukan

² Dwi Suwiknyo, *Jasa-Jasa Perbankan Syariah*, Yogyakarta, Pustaka Pelajar, 2010, hlm. 1-6.

bertujuan untuk menumbuhkan ekonomi dan sosial masyarakat, dan jasa-jasa perbankan yang dilakukan harus sesuai dengan nilai-nilai syariah.³

Dalam konteks bank syari'ah pengungkapan informasi kinerja yang komprehensif termasuk informasi yang memungkinkan nasabah menilai keuntungan dan resiko menabung di bank syari'ah sangatlah penting mengingat pembagian keuntungan nasabah bank syari'ah bukan atas dasar bunga melainkan atas pembagian hasil investasi (revenue sharing). Pengungkapan informasi kepada stakeholder bank syari'ah, seharusnya tidak terbatas pada informasi keuangan semata, melainkan juga informasi non keuangan yang memungkinkan nasabah mengetahui tingkat kesesuaian operasional bank dengan prinsip syari'ah. Kunci kesuksesan suatu bank syari'ah sangat ditentukan oleh tingkat kepercayaan publik terhadap kesesuaian operasional bank dengan sistem syari'ah. Berdasarkan hal tersebut, bank syari'ah harus dapat meyakinkan para nasabah bahwa pelaksanaan operasional bank syari'ah telah dijalankan sesuai dengan syari'ah. Salah satu sumber untuk meraih kepercayaan publik atau nasabah adalah dengan memberikan atau menyampaikan informasi kepada publik bahwa bank syari'ah menjalankan operasionalnya telah sesuai dengan prinsip syari'ah.⁴

Dalam menghadapi ketatnya persaingan dalam dunia perbankan dan agar tetap dapat bertahan menjadi nasabah permanen, maka bank harus berwawasan pelanggan. Salah satu diantaranya adalah nisbah bagi hasil yang adil. Minat menabung nasabah juga dipengaruhi oleh nisbah bagi hasil yang diberikan bank syariah itu sendiri. Diantaranya nisbah bagi hasil yang tinggi, keuntungan yang diperoleh dari bagi hasil yang tinggi, dan keuntungan yang diperoleh dari bagi hasil sesuai dengan syariat Islam. Artinya nasabah dihadapkan pada kemungkinan memperoleh keuntungan/profit dan kerugian/ loss. Besarnya keuntungan atau kerugian tersebut

³ Said Sa'ad Marthon, *Ekonomi Islam di Tengah Krisis Ekonomi Global*, Jakarta, Zikrul Hakim, 2007, hlm. 141-144.

⁴ Nurul Huda dan Mustafa Edwin Nasution, *Current Issues Lembaga Keuangan Syari'ah*, Jakarta, Kencana, 2009, hlm. 128.

sangat ditentukan oleh keuntungan yang diperoleh atau kerugian yang ditanggung bank dan nisbah bagi hasil yang telah disepakati sebelumnya oleh pihak bank dengan nasabah.⁵

Nasabah penyimpan akan memiliki peluang yang lebih besar untuk menentukan opsi simpanan. Bagi masyarakat yang religius, pilihan simpanan pada bank syariah tentu akan lebih menarik. Selain didasarkan pada pertimbangan kepentingan ekonomi (mencari keuntungan), pilihan tersebut juga didorong oleh spirit menjalankan ketentuan syariat Islam yang mengharamkan bunga dan segala derivasinya, sekecil apapun jumlahnya. Berbeda dengan masyarakat (nasabah) muslim yang rasional-ekonomi, pilihan simpanan dan investasi sangat ditentukan oleh keuntungan yang diperoleh dari simpanan tersebut, tanpa memperhatikan sumbernya dari bank syariah atau bank konvensional.⁶

Aktivitas perbankan yang pertama adalah menghimpun dana dari masyarakat luas yang dikenal dengan istilah di dunia perbankan adalah kegiatan *funding*. Pengertian menghimpun dana maksudnya adalah mengumpulkan dana atau mencari dana dengan cara membeli dari masyarakat luas. Pembelian dana dari masyarakat ini dilakukan oleh bank dengan cara memasang berbagai strategi agar masyarakat mau menanamkan dananya dalam bentuk simpanan. Jenis simpanan yang dapat dipilih oleh masyarakat adalah seperti giro, tabungan, sertifikat deposito, dan deposito berjangka.

Agar masyarakat mau menyimpan uangnya di bank, maka pihak bank harus dapat memberikan rangsangan berupa balas jasa yang akan diberikan kepada nasabah/ penyimpan. Balas jasa tersebut dapat berupa bunga, bagi hasil, hadiah, pelayanan atau balas jasa lainnya. Semakin tinggi balas jasa yang diberikan akan menambah minat masyarakat untuk menyimpan uangnya. Oleh karena itu, pihak perbankan harus memberikan berbagai

⁵ Syukri Iska, *Sistem Perbankan Syariah di Indonesia*, Yogyakarta, Fajar Media Press, 2014, hlm. 37.

⁶ Nurul Hak, *Ekonomi Islam; Hukum Bisnis Syariah*, Yogyakarta, Teras, 2011, hlm. 23.

rangsangan dan kepercayaan sehingga masyarakat berminat menanamkan dananya.⁷

Secara umum, calon nasabah yang akan menabung tentu memilih bank yang dapat memberikan keuntungan dan kemudahan. Setiap nasabah akan memperhatikan dan mempertimbangkan faktor-faktor tertentu untuk memutuskan menabung. Nasabah akan mempertimbangkan faktor-faktor tersebut untuk mencari kepuasan dalam menyimpan dananya di bank, karena bagaimanapun nasabah akan konsisten dalam menabung untuk memenuhi kebutuhannya secara maksimal.⁸

Dalam dunia perbankan modern yang penuh dengan kompetisi, insentif semacam ini dapat dijadikan sebagai banking policy dalam upaya merangsang semangat masyarakat untuk menabung, sekaligus sebagai indikator kesehatan kepada penabung dalam bentuk bonus, semakin efisien pula pemanfaatan dana tersebut dalam investasi yang produktif dan menguntungkan. Dewasa ini, banyak bank islam di luar negeri yang telah berhasil mengombinasikan prinsip *al-wadi'ah* dengan prinsip *al-mudharabah*. Dalam kombinasi ini, dewan direksi menentukan besarnya bonus dengan menetapkan persentase dari keuntungan yang dihasilkan oleh dana *al-wadi'ah* tersebut dalam suatu periode tertentu.⁹

Bank syariah menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk titipan dengan menggunakan akad *al-wadi'ah* yaitu akad antara pihak pertama (masyarakat/ nasabah) dengan pihak kedua (bank), di mana pihak pertama menitipkan dananya kepada bank., dan pihak bank menerima titipan untuk dapat memanfaatkan titipan pihak pertama dalam transaksi yang diperbolehkan dalam islam. Adanya perubahan situasi ekonomi ini sangat terasa sehingga sektor perbankan dituntut untuk memberikan kepada nasabah berbagai peningkatan pelayanan, perluasan berbagai peralatan

⁷ Kasmir, Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya, Jakarta, PT Rajagrafindo Persada, 2010, hlm. 26.

⁸ Muhammad Syafi'i Antonio, Bank Syariah dari Teori ke Praktik, Jakarta, Gema Insani, 2001, hlm. 27.

⁹ Ibid, hlm. 88.

baru yang memungkinkan. Untuk itu, diperlukan aparat perbankan yang kreatif dan inovatif, sistem administrasi dan pola manajemen yang dinamis. Layanan bank merupakan layanan jasa profesional, merupakan sifat yang hakiki apabila pelayanan nasabah dilaksanakan secara konsisten, berdaya guna, dan berhasil guna. Masyarakat atau calon nasabah akan terlebih dahulu melihat apa yang menjadi kebutuhan dan keinginan mereka sebelum melakukan kegiatan menabung.¹⁰

Dalam melihat ke depan, individu tidaklah miopis. Mereka dipaksa untuk menabung karena masa depan tidak pasti dan dunia yang sepenuhnya dapat diperkirakan, yang diasumsikan dalam model ekonomi teoretis, tidak ada dalam wujud. Sesungguhnya tabungan tidak bergantung hanya pada tingkat penghasilan dan konsumsi saat ini, tetapi juga pada pendapatan masa depan yang diharapkan dan kebutuhan-kebutuhan konsumsi. Oleh karena tak seorang pun tahu masa depan dan kebutuhannya, ada kecenderungan untuk menabung karena hari hujan meskipun ada preferensi waktu. Tendensi alamiah seperti ini dapat diperkuat dengan nilai-nilai islam yang tidak menggalakkan konsumsi pamer. Jika nilai-nilai islam diaktualisasikan, akan ada tingkat korelasi yang tinggi antara pendapatan dan tabungan sesudah standar kehidupan nyaman telah direalisasikan dengan mengabaikan variasi dalam laju keuntungan.

Jika individu menabung, mereka dipaksa untuk mencari tempat-tempat yang menguntungkan dalam menginvestasikan dananya untuk menggantikan preferensi waktu positif yang mereka miliki, efek erosi inflasi, dan ketidakpastian masa depan sehubungan dengan pendapatan dan kebutuhan konsumsi. Tak ada alasan untuk menduga efek negatif dari preferensi waktu yang positif dan inflasi pada tabungan. Sejauh hal itu ada tak dapat digantikan secara efektif oleh pendapatan dan apresiasi dalam investasi dengan penyertaan modal.¹¹

¹⁰ Ismail, Perbankan Syariah, Jakarta, Prenada Media, 2011, hlm. 39-40.

¹¹ M. Umer Chapra, Sistem Moneter Islam, Jakarta, Gema Insani Press, 2000, hlm. 70.

Saat ini tugas dan kewajiban bank tidaklah ringan, mereka dihadapkan pada tuntutan tidak hanya membuat para konsumen tertarik, namun juga membuat nasabah menjadi sumber laba bagi bank tapi juga membuat nasabah setia. Loyalitas adalah sikap dari nasabah dalam menentukan pilihannya untuk tetap menggunakan produk atau jasa dari suatu perusahaan. Sikap menentukan pilihan tersebut juga untuk membuat komitmen dan melakukan pembelian ulang pada bank tersebut. Loyalitas nasabah akan melahirkan perilaku dan tindakan nasabah seperti perilaku nasabah yang bersifat memberikan rekomendasi untuk mengajak orang lain untuk menggunakan produk tersebut, nasabah akan melakukan aktivitas transaksi atau mempergunakan segala bentuk layanan yang ditawarkan oleh pihak perbankan, nasabah akan menjadikan perbankan tersebut sebagai pilihan pertama dalam mempergunakan jasa keuangan, dan perilaku nasabah untuk membicarakan hal-hal yang bagus terhadap produk dari bank tersebut ke orang lain.

Membangun loyalitas nasabah merupakan kebijakan strategis bagi bank. Karena bank memandang loyalitas nasabah adalah bagian dari strategi bank dalam menghadapi pesaing dan menghubungkan bank dengan nasabah. Loyalitas nasabah sangat dibutuhkan sebagai elemen dalam strategi pemasaran yang kompetitif. Secara khusus, dalam menghadapi kondisi pasar yang makin kompetitif, bank seringkali menyandarkan masa depan mereka pada loyalitas nasabah.¹²

Salah satu lembaga keuangan syariah yang menggunakan prinsip syariah adalah Bank Rakyat Indonesia atau BRI Syariah di Kabupaten Pati yang merupakan lembaga keuangan pola syariah dengan sistem bagi hasil. Baik pada kegiatan bank syariah (kegiatan ekonomi produktif) maupun pada kegiatan di bidang keuangan yaitu menghimpun dana masyarakat atau simpanan (tabungan) khususnya, nasabah akan memberikan timbal balik yang positif dalam menyimpan dananya di bank, yaitu kepuasan. Setelah nasabah merasa puas, maka akan muncul rasa loyal terhadap bank.

¹² Ali Hasan, Marketing Bank Syariah, Bogor, Ghalia Indonesia, 2008, hlm. 103.

Karena bagaimanapun nasabah akan loyal dalam menabung untuk memenuhi kebutuhannya secara maksimal.

Dari data tabungan BRI Syariah yang terdiri dari Tabungan Faedah BRISyariah iB, Tabungan Haji BRISyariah iB, TabunganKu BRISyariah iB, Tabungan Impian BRISyariah iB dan SimPel (Simpanan Pelajar). Pada akhir tahun 2015 produk tabungan BRI Syariah mengalami pertumbuhan yang baik yaitu sebesar 20,38%. Dan untuk prosentase nasabah yang loyal sebesar 70 % , sedangkan nasabah yang tidak loyal sebesar 30%.¹³

Berdasarkan latar belakang di atas, peneliti akan melakukan pengkajian ilmiah yang berjudul “**Analisis Loyalitas Nasabah dalam Menabung di BRI Syariah KCP Pati**”.

B. Fokus Penelitian

Fokus penelitian ini untuk mengetahui loyalitas nasabah dalam menabung di BRI Syariah KCP Pati.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas, maka permasalahan yang akan dianalisis dalam penelitian ini adalah:

1. Apa indikator loyalitas nasabah dalam menabung di BRI Syariah KCP Pati?
2. Bagaimana strategi membangun loyalitas nasabah dalam menabung di BRI Syariah KCP Pati?

D. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan permasalahan yang dirumuskan, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisis dan mengetahui indikator loyalitas nasabah dalam menabung di BRI Syariah KCP Pati.

¹³ Wawancara dengan Bapak Uki Wahyu Triyoga selaku BOS BRI Syariah KCP Pati pada 16 Juni 2017 pukul 15.00.

2. Untuk menganalisis dan mengetahui strategi membangun loyalitas nasabah dalam menabung di BRI Syariah KCP Pati.

E. Manfaat Penelitian

Bila tujuan penelitian dapat terwujud maka hasil penelitian maka akan memiliki manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Dapat menambah khasanah ilmu pengetahuan, khususnya tentang loyalitas nasabah menabung.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi karyawan

Membantu karyawan untuk dapat memberi pelayanan terbaik pada nasabah. Sehingga akan menciptakan persepsi baik dari nasabah kepada karyawan.

- b. Bagi perusahaan

Untuk memberikan informasi mengenai kelayakan nasabah dalam menabung.

- c. Bagi nasabah/ masyarakat

Perbaikan kualitas pelayanan yang akan menguntungkan nasabah dalam melakukan transaksi. Sehingga nantinya nasabah akan merasa puas dan loyal dengan pelayanan yang diberikan.

- d. Bagi peneliti selanjutnya

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi inspirasi, informasi, dan pengetahuan khususnya yang berhubungan dengan konsistensi (loyalitas) nasabah menabung pada bank syariah.

F. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan skripsi dimaksudkan untuk memberikan gambaran tentang dari masing-masing bagian atau yang saling berhubungan, sehingga nantinya akan diperoleh penelitian yang sistematis dan ilmiah. Adapun sistematika penelitian adalah sebagai berikut:

1. Bagian Muka

Berisi halaman sampul, nota persetujuan pembimbing, nota pengesahan, pernyataan asli, halaman motto, halaman persembahan, kata pengantar, abstrak, dan daftar isi.

2. Bagian Isi

Pada bagian ini memuat garis besar yang terdiri dari lima bab, antara bab I dengan bab lain saling berhubungan karena merupakan satu kesatuan yang utuh, kelima bab tersebut adalah sebagai berikut:

BAB I : Pendahuluan

Dalam bab ini penulis membahas tentang latar belakang, fokus penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II : Landasan Teori

Pada bab ini membahas tentang loyalitas, nasabah, tabungan, penelitian terdahulu, dan kerangka berpikir.

BAB III : Metode Penelitian

Bab ini berisi tentang jenis dan pendekatan penelitian, sumber data, lokasi penelitian, teknik pengumpulan data, uji keabsahan data, dan teknik analisis data.

BAB IV : Hasil Penelitian dan Pembahasan

Pada permulaan bab ini akan diuraikan tentang loyalitas nasabah menabung menggunakan pembahasan dan analisis.

BAB V : Penutup

Bab ini berisi tentang kesimpulan, saran-saran, dan penutup.

3. Bagian akhir

Pada bagian ini berisi tentang daftar pustaka, daftar riwayat pendidikan, dan lampiran-lampiran.

