

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Bank Muamalat Indonesia, adalah [bank](#) umum pertama di Indonesia yang menerapkan prinsip [Syariah Islam](#) dalam menjalankan operasionalnya. Didirikan pada tahun [1991](#), yang diprakarsai oleh [Majelis Ulama Indonesia](#) (MUI) dan Pemerintah [Indonesia](#). Mulai beroperasi pada tahun [1992](#), yang didukung oleh cendekiawan Muslim dan pengusaha, serta masyarakat luas. Pada tahun [1994](#), telah menjadi [bank devisa](#). Produk pendanaan yang ada menggunakan prinsip [Wadiah \(titipan\)](#) dan [Mudharabah \(bagi-hasil\)](#). Perkembangan Bank Muamalat dimulai sejak tahun 1994. Hal ini menunjukkan BMI mulai berkembang sebelum terjadinya krisis pada tahun 1997. Adapun pengaruh dari adanya BMI pada krisis moneter mampu bertahan untuk terus berkembang karena, BMI menjalankan konsep yang berorientasi dengan sistem bagi hasil. Orientasi bagi hasil inilah yang menjadikan bank syariah mampu tampil sebagai alternatif atau pengganti sistem bunga.

Sistem bagi hasil pada BMI merupakan solusi terhadap permasalahan yang selama ini ada pada perbankan. Di saat ini masyarakat Indonesia sudah mulai melihat sistem perbankan dan keuangan syariah sebagai alternatif yang baru. Semua ini di latar belakang oleh kemampuan sistem perbankan syariah dalam menghadapi krisis global yang terjadi. Meskipun ditengah kondisi keuangan global yang belum membaik dari tahun 2011, namun perkembangan perbankan syariah tidak terpengaruh oleh kondisi tersebut. (Wirdayani, 2016:168)

Sebelum mengalami masalah BMI mempunyai rasio pembiayaan yang terlalu besar, perkembangan Bank Muamalat sangat pesat. tetapi Bank Muamalat Indonesia pun dijual

akuisisi dari sejumlah BUMN pelopor bank syariah di Indonesia itu juga dihadapkan pada langkah mengejutkan yang dilakukan oleh para pemegang saham untuk melepas sahamnya, sebut saja *Boubyan Bank Kuwait*. Jatuhnya BMI disebabkan oleh sektor pertambangan dan transportasi, karena sumbangan NPF tertinggi BMI datang dari dua sektor tersebut tengah mengalami kelesuan yang signifikan. Sementara outstanding pembiayaan Bank Muamalat saat Batavia bangkrut adalah Rp 186 miliar. Melalui tingkat kepercayaan yang terbangun antara pihak bank dan nasabah, untuk membangun rasa kepercayaan yang tinggi terhadap nasabahnya agar nasabah merasa yakin dan aman apabila menabungkan dananya di bank. (bankmuamalat.co.id)

Bank Muamalat menghadapi persoalan kredit macet yang tidak ringan. Untuk wilayah Jabodetabek saja piutang yang tidak tertagih mencapai angka satu triliun rupiah, debitur bermasalah tersebut merupakan pengusaha asing. Masalah yang membelit Bank Muamalat Indonesia (BMI) bukan soal likuiditas, tetapi soal modal untuk melakukan pengembangan. Selain modal segar, jajaran direksi kemudian melakukan langkah-langkah dengan menutup 120 kantor jaringan BMI mampu menyisihkan biaya operasional hingga Rp 300 miliar. Pada 20 September tahun lalu BMI menerbitkan saham baru sebanyak 80 miliar lembar saham. Bertindak sebagai pembeli siaga adalah PT Minna Padi Investama Sekuritas (PADI). Menargetkan pembelian 51 persen saham dengan valuasi Rp 4,5 triliun. (bankmuamalat.co.id)

Menurut pendapat Akbar (2009:26) bahwa diperlukan sebuah kepercayaan untuk bisa membangun hubungan yang menyeluruh di antara berbagai pihak yang terlibat interaksi, selain itu kepercayaan nasabah dinyatakan sebagai komponen penting untuk menjaga hubungan yang berkelanjutan diantara semua pihak yang terlibat. Oleh karena itu untuk membangun kepercayaan sangat tinggi terhadap nasabah adalah diutamakan bagi terciptanya rasa kepercayaan nasabah terhadap bank. Selain tingkat kepercayaan yang

terbangun antara pihak bank dan nasabah, dan sangat memungkinkan bisnis perbankan yang dijalankan akan mudah terbangun lebih intensif antara nasabah dan pihak bank, dan pihak bank wajib untuk membangun rasa kepercayaan yang tinggi terhadap nasabahnya agar nasabah merasa yakin dan aman apabila menabung dananya di bank.

Tujuan BMI dalam menjalankan usahanya adalah mempertahankan kelangsungan hidup perbankan nya, dan selain menerbitkan saham baru, BMI juga sangat bergantung mempertahankan kelangsungan hidup dalam kemampuan memberikan pelayanan yang unggul, cepat atau tepat pada masalah. Sehingga kepercayaan nasabah tetap terjaga. Untuk mencapai tujuan tersebut, maka BMI harus mampu menciptakan produk jasa yang bernilai baru untuk mendapatkan nasabah yang potensial, memberikan kemudahan dan yang menguntungkan nasabah dan pihak bank tersebut. Ada faktor lain seperti promosi dan kualitas pelayanan yang handal. (bankmuamalat.co.id)

Bagi hasil adalah dimana kedua belah pihak akan berbagi keuntungan sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati dimana bagi hasil mensyarakatkan kerjasama pemilik modal atau usaha/kerja untuk kepentingan yang saling menguntungkan kedua belah pihak, dan sekaligus untuk masyarakat, untuk itu kosekuensi dari kerjasama adalah memikul resiko, bank untung maupun rugi. dan jika untung yang diperoleh besar maka penyedia dana dan pekerja menikmati bersama sesuai dengan kesepakatan sebelumnya dan jika rugi usaha maka harus dirasakan bersama pula. (Al-Qardhawi, 2001).

Melalui proses promosi akan menunjukkan produk dan daya tarik pada nasabah bank dan promosi akan memberikan suatu informasi kepada masyarakat. Promosi dapat dilakukan oleh bank dengan memberikan informasi yang tepat dimana komunikasi berperan sangat penting karena promosi menjadi suatu yang berharga. Dengan adanya promosi maka masyarakat akan mengetahui apa saja yang ditawarkan atau diberikan oleh perbankan dan akan menambah minat masyarakat untuk menabung. (Indriyo, 2000:235). Namun perbankan harus mengantisipasi promosi yang sangat berlebihan karena dapat mengurangi

minat nasabah atau masyarakat padaperbankan tersebut apabila promosi dilakukan dengan tujuan yang tidak tepat.

Masyarakat yang telah memiliki informasi maka tindakan masyarakat selanjutnya adalah melakukan kegiatan yang bersangkutan mengenai tindakan sebagai nasabah. Dalam hal ini kualitas pelayanan berperan sangat penting karena kualitas pelayanan akan diterima oleh konsumen menjadi penilaian atas pelanggan (Zeithaml et. Al,1990:19). Kualitas pelayanan faktor penting bagi bank. Karena kalau bank bisa memberikan pelayanan yang baik bagi nasabah. Maka nasabah puas dari puasnya nasabah bisa menciptakan loyalitas nasabah terhadap bank tersebut.

Bagi hasilpromosi dan kualitas pelayanan sangat berbeda menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi nasabah untuk memutuskan menjadi anggota pada lembaga keuangan yang diinginkan (Anis Magfiroh, 2013:8).Keputusan dalammemilih suatu tindakan dua atau lebih memilih alternatif. Seseorang konsumen yang akan hendak melakukan pilihan maka ia harus memiliki pilihan alternatif (Ujang Sumarwan, 2011:357). Banyak macam bank syariah dan produk tabungan *mudharabah* yang akan ditawarkan menjadi banyak alternatif. maka konsumen telah memutuskan alternatif yang akan dipilih dan mungkin penggantinya jika diperlukan, dan maka ia akan melakukan pembelian (Ujang Sumarwan, 2011:377).

Seperti yang kita ketahui dalam islam bahwa tidak boleh mengendapkan uang. Untuk itu uang harus berputar atau bermanfaat. Dalam hal ini tabungan mudharabah merupakan tabungan yang cocok jika untuk tujuan investasi dan menyimpan uang dalam jangka waktu yang lama, karena modal yang dititipkan nasabah kepada pihak bank akan dikelola dalam bentuk usaha tertentu, kemudian apabila usaha yang dijalankan bank memperoleh keuntungan, maka untung tersebut akan dibagi dengan pemilik modal (Nasabah) sesuai persentase yang telah ditetapkan dalam akad.

**Tabel 1.1. Tahunan Laporan Keuangan 2017**

<b>Jumlah Penghimpunan Dana</b>	<b>Saldo Rata-Rata</b>	<b>Jumlah Nasabah</b>
Tabungan Mudharabah	20,024,102	66,91%
Deposito Mudharabah	19,995,311	16,75%
Giro Mudharabah	1,249,394	11,53%

Tabungan mudharabah adalah produk simpanan yang ada di bank syariah. beberapa faktor yang mungkin menjadi penyebab banyaknya nasabah yang tertarik menggunakan tabungan mudharabah. Tabungan mudharabah ini merupakan produk simpanan yang memiliki nasabah paling banyak dari pada produk simpanan lain nya. Banyak keunggulan yang di tawarkan dalam produk ini misalnya, dilihat dari kepercayaan nasabah sendiri dan didukung dengan bagi hasil yang diberikan cukup kompetitif dan masih bisa bertahan dalam persaingan antara lembaga lain. Kualitas produk yang di tawarkan bisa kita lihat dari segi pelayanan yang tidak di kenakan biaya administrasi serta bagi hasil yang cukup menarik minat calon nasabahnya. Jika nasabah merasa puas setelah pemakaian, dengan sendirinya nasabah akan lebih loyalitas terhadap tabungan mudharabah.

Dari uraian diatas penulis tertarik untuk menyusun karya ilmiah di Bank Muamalat Yogyakarta, karena Bank Muamalat bank umum pertama di Indonesia yang menerapkan prinsip [Syariah Islam](#) dalam menjalankan operasionalnya. Selain itu tabungan mudharabah merupakan tabungan yang cocok jika untuk tujuan investasi dan menyimpan uang dalam jangka waktu yang lama Bank Muamalat Yogyakarta maka peneliti tertarik untuk mengambil judul **“Pengaruh Bagi hasil, Promosi, dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan penggunaan Jasa Perbankan Syariah Tabungan *Mudharabah*” (Studi Nasabah Bank Muamalat Mangkubumi Yogyakarta).**

## **B. Rumusan Masalah**

Perumusan dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh bagi hasil terhadap keputusan penggunaan produk tabungan *mudharabah*?
2. Bagaimana pengaruh promosi terhadap keputusan penggunaan produk tabungan *mudharabah*?
3. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan penggunaan produk tabungan *mudharabah*?
4. Bagaimana pengaruh secara simultan bagi hasil, promosi dan kualitas pelayanan terhadap keputusan produk tabungan *mudharabah*?

## **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang ada, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui:

1. Untuk mengetahui pengaruh bagi hasil terhadap keputusan penggunaan jasa perbankan syariah tabungan *mudharabah*
2. Untuk mengetahui pengaruh promosi terhadap keputusan penggunaan jasa perbankan syariah tabungan *mudharabah*
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan penggunaan jasa perbankan syariah tabungan *mudharabah*
4. Untuk mengetahui pengaruh simultan bagi hasil, promosi dan kualitas pelayanan terhadap keputusan penggunaan jasa perbankan syariah tabungan *Mudharabah*.

## **D. Manfaat Penelitian**

Manfaat dalam penelitian untuk menganalisis pengaruh bagi hasil dan kualitas pelayanan terhadap penggunaan jasa perbankan syariah *mudharabah* sebagai berikut:

## 1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi minat nasabah dalam penggunaan jasa perbankan syariah *Mudharabah* dan diharapkan penelitian ini dapat dijadikan referensi untuk penelitian sejenis di masa yang akan datang.

## 2. Manfaat Praktis

- a. Bagi peneliti, sebagai penambah pengetahuan penulis dalam memahami mengenai akad *Mudharabah*, serta media untuk belajar dalam memecahkan masalah.
- b. Bagi pihak luar, penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan masukan bagi nasabah yang lain dalam memilih jasa perbankan Syariah.
- c. Bagi akademisi, penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan bagi peneliti lain yang akan melakukan penelitian mengenai akad *Mudharabah*