

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Tabungan adalah bentuk simpanan nasabah yang bersifat likuid, hal ini memberikan arti produk ini dapat diambil sewaktu-waktu apabila nasabah membutuhkan atau berdasarkan kesepakatan (Al-Arif, 2012). Dalam Fatwa DSN MUI No 2 Tahun 2000 mengenai ketentuan umum tabungan berdasarkan akad *wadiah* adalah bersifat simpanan yang bisa diambil kapan saja (*on call*) atau berdasarkan kesepakatan, dan tidak ada imbalan yang disyaratkan, kecuali dalam bentuk pemberian yang bersifat sukarela dari pihak bank.

Di Indonesia hampir semua produk tabungan di bank syariah menerapkan prinsip *wadiah* untuk menghimpun dana. Dapat diketahui bahwa *wadiah* yang mungkin diimplementasikan di lembaga keuangan syariah adalah *wadiah yad dhamanah*. Hal ini digunakan untuk memberdayakan harta atau uang yang dititipkan dan lembaga keuangan syariah itu sendiri merupakan lembaga bisnis atau lembaga investasi (Janwari, 2015).

Perluasan jaringan perbankan bersifat *market driven* yaitu kebutuhan dan kesediaan bank untuk memenuhi kebutuhan dan potensi pengembangan bank syariah berdasarkan sumber daya dan aktivitas perekonomian suatu wilayah serta dari pola sikap dan preferensi pelaku ekonomi terhadap produk dan jasa bank syariah (Mursyid, 2011). Hanya nasabah yang mampu menilai bank tersebut mampu melayani dan memberikan kepuasan sesuai dengan harapannya atau tidak. Nasabah hanya akan cenderung memilih bank berdasarkan pelayanan yang dapat memenuhi kebutuhan finansialnya. Motif-motif tertentu akan menimbulkan sikap selektif calon nasabah terhadap lembaga keuangan yang akan digunakannya (Ananda, 2017).

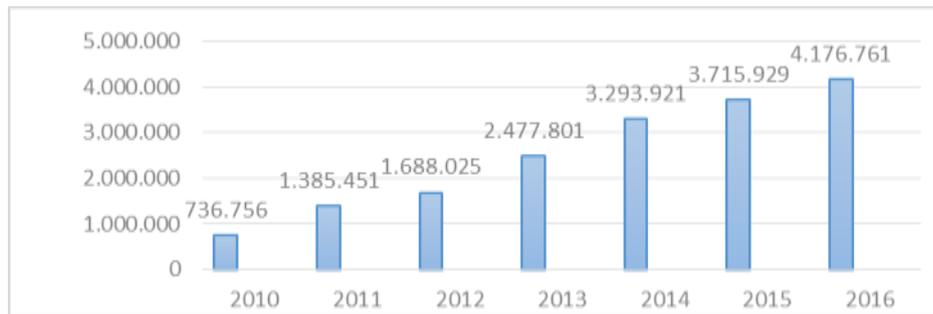
Perilaku konsumen akan menjadi poin penting dalam hal menentukan pilihannya terhadap barang dan jasa yang disukainya. Perkembangan perbankan syariah pun sangat berkaitan dengan perilaku konsumen atau nasabahnya dalam menggunakan produk-produk yang terdapat di bank syariah untuk memenuhi

segala kebutuhan finansialnya. Maka dari itu, perbankan syariah harus memperhatikan faktor-faktor perilaku atau preferensi nasabah apa saja yang akan mempengaruhi kemajuan produk-produknya (Aliah, 2010).

Keberadaan bank syariah diharapkan mampu mewujudkan sistem perbankan yang kompetitif, efisien, dan memenuhi prinsip kehati-hatian serta mampu mendukung sektor riil secara nyata melalui kegiatan pembiayaan berbasis bagi hasil dan transaksi riil dalam kerangka keadilan, tolong menolong dan menuju kebaikan guna mencapai kemaslahatan masyarakat (Juliana, 2013). Dalam proses pengambilan keputusannya, nasabah memerlukan pertimbangan yang berasal dari pihak bank seperti fasilitas yang lengkap, *return* yang lebih tinggi dengan biaya administrasi yang rendah, tingkat risiko yang rendah, dan promosi yang menarik. Saat ini produk tabungan tidak hanya digunakan sebagai sarana menyimpan uang saja, tetapi sebagai sarana transaksi seperti penggunaan fasilitas debit, ATM, transfer, dan sebagainya (Primasthi, 2015).

Perbedaan dari produk tabungan di bank syariah dengan konvensional selain karena adanya titipan murninya (*wadiah*) dan bagi hasil (*mudharabah*), juga memiliki produk-produk khusus untuk ibadah seperti tabungan haji atau umrah, wakaf, tabungan qurban, dan sebagainya. Keuntungan yang akan diterima pun jelas tidak mengandung *riba*, *maysir* (spekulasi), *gharar* atau ketidakjelasan (Suwandi, 2012).

Menabung di bank syariah terbilang murah. Banyak bank syariah menerapkan bebas biaya administrasi, salah satunya adalah Bank BRI Syariah. Khususnya bagi pemegang rekening akad *wadiah*, ini meringankan penabung yang nilai setorannya kecil. Menurut Falakh (2017) penurunan jumlah nasabah terjadi salah satunya karena kurangnya publisitas yang dilakukan oleh bank yang mengakibatkan ketidaktahuan calon nasabah mengenai produk tabungan *wadiah yad dhamanah*. Namun dengan fasilitas yang serba mudah dan murah yang ada pada produk tabungan tersebut mengakibatkan produk tabungan di Bank BRI Syariah masih mampu bersaing dengan produk-produk tabungan lainnya, sehingga produk ini mampu menjadi produk tabungan yang diminati oleh masyarakat.



**Gambar 1. 1**

**Pertumbuhan Tabungan Wadiah Bank Rakyat Indonesia Syariah Tahun 2009-2016**

Sumber: [www.brisyariah.co.id](http://www.brisyariah.co.id)

Pada gambar 1.1 di atas terlihat bahwa pertumbuhan tabungan *wadiah* pada Bank BRI Syariah mengalami peningkatan secara signifikan dari tahun 2009 sampai dengan tahun 2016. Pada tahun 2009 jumlah tabungan *wadiah* sebesar 312,998 (dalam jutaan rupiah), tahun 2010 sebesar 736,756 (dalam jutaan rupiah), tahun 2011 sebesar 1,385,451 (dalam jutaan rupiah), tahun 2012 sebesar 1,688,025 (dalam jutaan rupiah), tahun 2013 sebesar 2,477,801 (dalam jutaan rupiah), tahun 2014 sebesar 3,293,921 (dalam jutaan rupiah), tahun 2015 sebesar 3,715,929 (dalam jutaan rupiah), dan di tahun 2016 jumlah tabungan *wadiah* Bank BRI Syariah sebesar 4,176,761 (dalam jutaan rupiah).

Berdasarkan data Otoritas Jasa Keuangan (OJK), pada Maret 2017 terdapat 22,47 juta rekening tabungan di bank syariah. Angka ini meningkat 23,88% dibanding periode yang sama tahun sebelumnya. Dalam rekening tabungan ini mengendap dana Rp 85,84 triliun (Wisanggeni, 2017).



**Gambar 1. 2**

**Giro Wadiah Bank Rakyat Indonesia Syariah Tahun 2015-2017**

Sumber: [www.brisyariah.co.id](http://www.brisyariah.co.id)

Pada gambar 1.2 di atas terlihat bahwa pertumbuhan giro *wadiah* pada Bank BRI Syariah dilihat dari catatan laporan keuangan tanggal 31 Desember 2017 mengalami peningkatan dan penurunan dari tahun 2015 sampai dengan tahun 2017. Pada tahun 2015 jumlah giro *wadiah* sebesar 16,133 (dalam jutaan

rupiah), tahun 2016 sebesar 19,483 (dalam jutaan rupiah), tahun 2017 sebesar 16,078 (dalam jutaan rupiah).

Menurut Lukita, sebagai *Corporate Secretary* di BRI Syariah mengatakan beberapa alasan mengapa produk tabungan di BRI Syariah ini banyak diminati, diantaranya memiliki fitur yang paling lengkap, selain menggunakan ATM, nasabah bisa melakukan transaksi menggunakan *electronic banking*, *internet banking* dan *mobile banking*. Perusahaan juga mensubsidi biaya transaksi dari nasabah misalnya nasabah mengambil uang menggunakan kartu ATM di mesin ATM bank lain, maka akan disubsidi 50% sesuai ketentuan tertentu. Dengan begitu nasabah dapat menggunakan semua ATM yang ada dengan biaya yang ringan dan murah. Selain itu nasabah juga tidak dikenakan biaya administrasi dan bebas biaya kartu ATM. Intinya, nasabah sangat dimanjakan dengan berbagai kemudahan transaksi dari biaya yang murah dan fasilitas fitur yang lengkap. Produk tabungan di BRI Syariah kini telah mencapai lebih dari 1,2 juta nasabah (Nursyanti, 2016).

Meskipun perkembangan dari akad *wadiah* ini jumlahnya naik signifikan, namun sebetulnya akad *wadiah* sendiri masih terasa kurang populer dikalangan masyarakat. Hanya sebagian masyarakat yang mengetahui apa yang dimaksud *wadiah* serta bagaimana prosedur penggunaan akad *wadiah* di lingkungan perbankan syariah yang menyatakan perlu dilakukan pengenalan lebih lanjut lagi kepada masyarakat mengenai produk-produk perbankan syariah, seperti produk dengan *wadiah* ini guna menunjang perbaikan ekonomi dan kemaslahatan umat (Ayuni, 2015). Sementara fikih klasik sebenarnya tidak mengenal prinsip *wadiah yad dhamanah*, atau lebih menyamakan prinsip *wadiah yad dhamanah* dengan *qardh* (piutang). Padahal secara prinsip produk ini dinilai sangat berbeda dengan prinsip *wadiah* (titipan murni) menurut fikih muamalat klasik (Suwandi, 2012).



**Gambar 1.3**  
**Perkembangan Jumlah Nasabah Tabungan *Wadiah Yad Dhamanah* di Bank BRI Syariah KCP Setiabudhi Tahun 2017**

Sumber: Data perkembangan BRI Syariah KCP Setiabudhi

Berdasarkan pada gambar 1.3, bahwa tabungan *wadiah yad dhamanah* di Bank BRI Syariah mengalami fluktuatif dari bulan Januari sampai dengan bulan Agustus. Naik dan turunnya produk tabungan *wadiah yad dhamanah* ini dikarenakan bahwa nasabah lebih tertarik pada produk tabungan lainnya daripada tabungan ini karena memang kurangnya promosi mengenai tabungan *wadiah yad dhamanah* dan banyaknya saingan produk yang hampir sama di bank lainnya, untuk itu jumlah nasabah di Bank BRI Syariah KCP Setiabudhi mengalami fluktuatif tiap bulannya (Nursyanti, 2016).

Namun menurut Hastuti (2013) keberadaan bank syariah sendiri masih belum mendapatkan perhatian yang optimal dalam tatanan industri perbankan nasional. Sistem syariah hanya dikategorikan sebagai “Bank Dengan Sistem Bagi Hasil”, tidak terdapat rincian landasan hukum syariah serta jenis-jenis usaha yang diperbolehkan. Pembahasan perbankan dalam Undang-Undang No.7 tahun 1992 mengenai sistem bagi hasil hanya diuraikan sepintas dan merupakan sisipan belaka.

Otoritas Jasa Keuangan menjelaskan terkait perkembangan bank syariah di Indonesia hingga september 2017. Dari sisi pertumbuhan Aset, Pembiayaan, dan DPK menunjukkan adanya penurunan dari bulan september 2012, di tahun 2012 hingga 2013 pertumbuhan bank syariah selalu berada dikisaran 30%-40%, dan mengalami penurunan sejak 2013 hingga 2016. Namun di tahun 2017 mengalami peningkatan pertumbuhan dengan Total Aset perbankan syariah sebesar Rp 405 Triliun, DPK Rp 325 Triliun, dan Pembiayaan Rp 279 triliun. Jumlah rekening DPK sebesar 24,83 juta akun, dan komposisi DPK perbankan syariah dari tabungan sebesar 90,47 triliun rupiah, semoga menjadi indikasi penguatan di tahun 2018 (Infosyariah, 2017).

Namun meskipun tumbuh tinggi, jumlah rekening tabungan dan pembiayaan bank syariah baru mencapai sekitar 16 juta, sangat kecil dibandingkan jumlah penduduk muslim di Indonesia yang lebih dari 150 juta jiwa (Liputan6, 2016).

Sedikitnya penduduk muslim di Indonesia yang menggunakan produk bank syariah ini menunjukkan preferensi konsumen dalam menggunakan produk bank syariah rendah, sehingga penduduk muslim Indonesia belum sepenuhnya ikut mengembangkan produk syariah dan menyebabkan bank syariah masih berjalan lambat dibandingkan bank konvensional. Hal ini diperkuat juga dari penelitian Fitriani (2014) bahwa sedikitnya muslim Indonesia yang menggunakan bank syariah karena bank konvensional lebih variatif memudahkan nasabah dalam mengakses jasa lembaga tersebut untuk memenuhi kebutuhannya, tidak seperti bank syariah yang masih terbatas.

Oleh karena itu, perlu dilakukan pengenalan lebih lanjut kepada masyarakat di Indonesia khususnya muslim mengenai produk-produk perbankan syariah. Hal ini guna menunjang perkembangan bank syariah, membantu perbaikan ekonomi sehat, dan kemaslahatan umat. Selain itu semua barang yang dikonsumsi muslim harus terjamin kehalalannya. Hal ini sesuai dengan firman Allah SWT dalam QS. Al-Maidah :88

وَكُلُوا مِمَّا رَزَقَكُمُ اللَّهُ حَلَالًا طَيِّبًا وَاتَّقُوا اللَّهَ الَّذِي أَنْتُمْ بِهِ مُؤْمِنُونَ ٨٨

Artinya: “Dan makanlah makanan yang halal lagi baik dari apa yang Allah telah rezekikan kepadamu, dan bertakwalah kepada Allah yang kamu beriman kepada-Nya.”

Berdasarkan ayat di atas dapat disimpulkan bahwa Islam telah mengatur mengenai perilaku seorang muslim dalam memenuhi kebutuhannya. Seorang muslim yang taat hanya akan memilih menggunakan produk atau jasa yang halal dalam setiap kegiatannya. Hal ini dikarenakan ia beriman bahwa segala sesuatunya akan dipertanggungjawabkan di akhirat. Sehingga pertimbangan yang dipilih akan melihat kemaslahatan baik di dunia maupun di akhirat (Barna, 2010).

Dalam rangka mengatasi ketidakstabilan penggunaan produk perbankan syariah. Khususnya dalam preferensi konsumen atau nasabah, maka diperlukan kajian yang menganalisis mengenai faktor apa saja yang mempengaruhi preferensi nasabah dalam menyimpan tabungan *wadiah yad dhamanah*.

Penelitian ini menggunakan salah satu teori dari Kotler & Keller (2006) yang mengartikan preferensi sebagai pilihan suka atau tidak suka oleh seseorang

terhadap suatu produk, barang atau jasa yang dikonsumsi. Menurutnya preferensi konsumen dapat dipengaruhi dua faktor yaitu faktor eksternal dan internal. Adapun faktor internal yang mempengaruhi preferensi konsumen adalah faktor kebudayaan, sosial, pribadi, dan psikologis.

Dalam penelitian Primasari (2016) menggunakan variabel kualitas produk dan kualitas pelayanan produk tabungan iB Hasanah untuk mengukur kepuasan nasabah pada Bank BNI Syariah. Keduanya memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hasil penelitian dari Sofhian (2016) menunjukkan bahwa terdapat tujuh faktor yang mempengaruhi preferensi nasabah dalam menggunakan produk pada Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Gorontalo yaitu faktor syariah, *merk* dan manajemen, fasilitas, pelayanan, lokasi, sosial, dan produk. Ditemukan faktor pelayanan yang sangat dominan terhadap preferensi nasabah.

Menurut Kontot, Hamali, & Abdullah (2016) meskipun penekanan faktor pada produk perbankan diletakkan pada *syariah compliance* dan etis masalah, namun *return* yang tinggi dan kualitas layanan tetap sebagai faktor yang utama untuk mempengaruhi keputusan pelanggannya. Banyak studi yang mengungkapkan bahwa pengaruh agama dalam membentuk perilaku nasabah ketika mengambil keputusan untuk menginvestasikan dana atau menggunakan produk yang terdapat di perbankan syariah.

Berdasarkan fenomena yang telah dijelaskan di atas. Maka dari itu penulis memilih variabel kualitas produk dan kualitas pelayanan sebagai variabel yang mempengaruhi nasabah dalam memilih produk tabungan *wadiah yad dhamanah*. Maka dari itu, judul yang diangkat dalam penelitian ini adalah **“Preferensi Nasabah Dalam Menyimpan Tabungan *Wadiah Yad Dhamanah* (Survey di Bank BRI Syariah KCP Setiabudhi Bandung)”**.

## 1.2 Identifikasi Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, dapat diketahui bahwa permasalahan pada preferensi nasabah terhadap produk tabungan *wadiah yad*

*dhamanah* disebabkan oleh beberapa faktor. Maka masalah penelitian ini dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. Keberadaan bank syariah belum mendapatkan perhatian yang optimal dalam tatanan industri perbankan nasional. Sistemnya hanya dikategorikan sebagai “Bank Dengan Sistem Bagi Hasil”, tidak terdapat rincian landasan hukum syariah serta jenis-jenis usaha yang diperbolehkan (Hastuti, 2013).
2. Sedikitnya muslim Indonesia yang menggunakan bank syariah karena bank konvensional lebih variatif memudahkan nasabah dalam mengakses jasa lembaga tersebut untuk memenuhi kebutuhannya, tidak seperti bank syariah yang masih terbatas (Fitriani, 2014).
3. Produk tabungan dengan Akad *wadiah* masih kurang populer oleh sebagian masyarakat (Ayuni, 2015).
4. Fikih klasik menyamakan prinsip *wadiah yad dhamanah* dengan *qardh* (piutang) (Suwandi, 2012).
5. Jumlah rekening tabungan dan pembiayaan bank syariah baru mencapai 16 juta, sangat kecil dibanding penduduk muslim di Indonesia yang lebih dari 150 juta jiwa (Liputan6, 2016).
6. Pertumbuhan Aset, Pembiayaan, dan DPK menunjukkan adanya penurunan dari bulan september 2012, di tahun 2012 hingga 2013 pertumbuhan bank syariah selalu berada dikisaran 30%-40%, dan mengalami penurunan sejak 2013 hingga 2016 (Infosyariah, 2017).

### 1.3 Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah dipaparkan di atas, maka peneliti telah merumuskan beberapa permasalahan dalam bentuk pertanyaan sebagai berikut:

1. Bagaimana gambaran umum mengenai preferensi nasabah, kualitas produk, dan kualitas pelayanan terhadap tabungan *wadiah yad dhamanah* di Bank BRI Syariah KCP Setiabudhi?

2. Bagaimana pengaruh kualitas produk terhadap preferensi nasabah dalam memilih produk tabungan *wadiah yad dhamanah* di Bank BRI Syariah KCP Setiabudhi?
3. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap preferensi nasabah dalam memilih produk tabungan *wadiah yad dhamanah* di Bank BRI Syariah KCP Setiabudhi?

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini diharapkan:

- a. Untuk menjelaskan gambaran umum mengenai preferensi nasabah, kualitas produk, dan kualitas pelayanan pada tabungan *wadiah yad dhamanah*.
- b. Untuk menjelaskan pengaruh kualitas produk terhadap tabungan *wadiah yad dhamanah*
- c. Untuk menjelaskan pengaruh kualitas pelayanan terhadap tabungan *wadiah yad dhamanah*

#### **1.5 Manfaat Penelitian**

Manfaat penelitian ini terbagi menjadi dua, yaitu manfaat secara teoritis dan manfaat secara praktis. Secara teoritis, hasil dari penelitian ini diharapkan memberikan manfaat sebagai referensi khazanah keilmuan khususnya bagi pengembangan produk tabungan *wadiah yad dhamanah* yang berada di Bank BRI Syariah KCP Setiabudhi serta untuk memahami permintaan dan kebutuhan nasabah berdasarkan faktor-faktor tertentu yang sesuai dengan prinsip Islam sehingga perusahaan dapat meningkatkan kinerja perusahaan maupun strategi usahanya untuk bersaing dengan produk-produk bank konvensional.

Adapun manfaat praktis dari penelitian ini diharapkan penelitian ini dapat memberikan kontribusi bagi pihak bank sebagai informasi dan bahan pertimbangan bagi manajemen bank dalam memajukan bank sehingga lebih kompetitif dengan lembaga keuangan konvensional serta memberikan alternatif pilihan bagi masyarakat dalam menentukan lembaga keuangan yang sesuai dengan prinsip Islam.

