BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

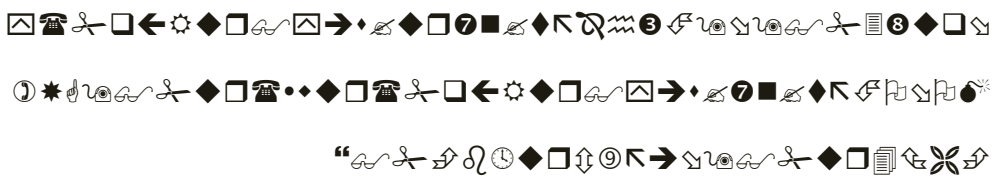
Islam merupakan agama sempurna dan mendapat ridha dari Allah Swt. Kesempurnaan Islam meliputi segala sesuatu baik dari dimensi ibadah maupun dari kehidupan muamalah.[1] Oleh karena itu untuk membimbing manusia agar selalu berada pada jalan kebenaran, nilai-nilai agama yang termodifikasi menjadi hukum harus diberlakukan sesuai dengan yang Allah Swt perintahkan. Namun jika hukum tersebut tidak diberlakukan sebagaimana seharusnya, melainkan sebatas etika moral maka yang terjadi adalah ketidak pastian hukum baik di dunia maupun di akhirat begitu pula dalam kehidupan ekonomi dan perbankan.

Manusia sebagai makhluk individu yang tidak dapat hidup sendiri dan tidak lepas dari adanya saling ketertarikan dan membutuhkan satu sama lainnya, karena manusia merupakan makhluk sosial yang tidak mungkin dapat bertahan seorang diri. Untukitumanusiasebagaimakhlukhidup yang salingberhubungandenganlingkunganmasyarakatdanbekerjasamadengan orang lain dalamrangkapemenuhan yang beranekaragam. [2] Sebagaimanadisebutkandalam Al-qur'an surah Al-Maidahayat 2:

---

[1]Burhanudin Susanto, *Hukum Perbankan Syariah Di Indonesia.* (Jogjakarta: UII Press, 2008), h. 1

[2]Suhrawardi.K.Lubis, *HukumEkonomi Islam*, (Jakarta; SinarGrafindo, 2000). h.3



Artinya:

"*Dan tolongmenolonglahkamudalam (mengerjakan) kebajikandantakwa, danjangantolong-menolongdalamberbuatdosadanpelanggaran*."(Q.S. Al-Maidahayat 2).[3]

Perbankansyariahadalahsegalasesuatu yang menyangkuttentang Bank Syariahdan Unit Usaha Syariah, mencakupkelembagaan, kegiatanusahasertacaradan proses dalammelaksanakankegiatanusahalainnya. Maraknyaperbankansyariahbukanmerupakangejalabarudalamduniabisnissyariah, keadaaniniditandaidengansemangattinggidariberbagaikalangan, sepertiulama, akademisi, danpraktisiuntukmengembangkanperbankantersebutdaripertengahanabad ke-20.

Dewasaini, bank syariahsedangmenjadipilihanpelakubisnisperbankansampaidenganpertengahantahun2001. Di Indonesia telahada sepuluh bank umumsyariah (BMI, BNI, BSM, Bukopin, BPD Jabar, bank IFI, BRI, Danamon, BII, BPD DKI,

[3]Kemeterian Urusan Agama Islam, Wakaf, Dakwah dan Bimbingan Islam Kerajaan Arab Saudi, Al-Qur`an dan Terjemahnya, (Madinah: Mujamma` Al-Malik Fahd, 1997), h. 156

danlainnya), dengansekitar 106 kantorcabang, ditambahlagidengan 94 bank syariah.[4]

Duafungsiutamadariperbankanadalahpengumpulandanadanpenyaluran dana. Penyalurandana yang terdapat di bank konvensionaldengan yang terdapat di bank syariahmempunyaiperbedaan yang mendasarbaikdalamnama, akad, maupuntransaksinya. Dalamperbankankonvensionalpenyalurandanainidikenaldengannamakreditse dangkan diperbankansyariahadalahpembiayaan.

Pada UU Pemerintah No. 1 tahun 1946 pasal 1 disebutkanbahwa BRI adalahsebagai bank pemerintahpertama di Republik Indonesia. BRISyariahmerupakan bank yang terbilangbaru, bank yang mulaiberoperasipadatahun 2009 initerusmelakukanberbagaipersiapandanpembenahandalamrangkamembangu nfondasi yang kokohuntukmenunjangpertumbuhan bank. BRISyariahselalumengusungsemangatberinovasimelaluiprodukdanlayanan yang inovatifdengan ide-ide yang baik.[5]

Berdasarkanhasilwawancarapenulisdenganbeberapanasabahdanbukan nasabahterdapatsuatufenomenabahwabeberapa orang kurangmendapatikelebihandariBRISyariah.Ada nasabah yang menganggapbahwa BRI danBRISyariahhanyadibedakanolehprinsippelayananyaitusecarakonvensiona

[4] Muhammad, *ManajemenPembiayaanMudharabah Di Bank Syariah,* (Jakarta:RajaGrafindoPersada, 2008), h. 1

[5] http://www.brisyariah.co.id. Diaksespadahariselasa 16 Desember 2014 Pukul 20:15 WITA

ldanberdasarkansyariah,

padahalkeduanyaberbedasecarapengelolaankeuangan.Tingkat

pengetahuanmasyarakat yang

masihrendahhendaklahditindaklanjutiolehBRISyariah.

Pernyataan yang dijelaskanolehibuTari (53 Tahun)

yaitusalahseorangnasabahBRIsyariah KCPTanjung yang mengatakanbahwa:

"Sayamenjadinasabahselamaduatahun.Pelayanannyabaik, tapisayakurangmendengarkiprahBRISyariahdalamsosialmaupunkegiatan lain. Lebihbanyak BRI yang terdengar.Sebenarnyasyariahhanyamerekuntukpelengkapsebabtidakadacirik haslain yangmembedakannyadengan BRI. BRISyariahperlumemperbaikipenampilanlembagadanpromosinya agar masyarakatlebihmengenalnya".[6]

PenjelasansaudaraNurcahyono (29 Tahun) yang merupakannasabah

Bank Muamalat yang menyatakanbahwa:

"Sayatertarik Bank Muamalatsebabmerupakan bank syariah yang pertama kali.Selainitu Bank MuamalatSyariahitulebihjelastujuandanperannya.Sayajugamenabung di BRI karenasukasistemnyatapiuntuksyariahsayamemilihMuamalatsebabbelumada buktikeunggulanBRISyariah, selainhal yang menjadikeunggulan BRI, mungkindariseginasabahsaya rasa Muamalatlebihunggulsebabtujuannyajelas. Saya rasa BRISyariahhanyakurangpromosinyasaja".[7]

PenjelasandarisaudariHelda (23 Tahun) yang merupakannasabah Bank

SyariahMandiri (BSM) menyatakanbahwa:

"Sayatertarik BSM karenapelayanannyamudahtidak ribet.KalauBRISyariahbelumtertariksebabsayabelumtahumanfaatnyasebablo kasinyajauhdari tempat tinggal dankantorBRISyariahbelumbanyak,

[6]Tari, nasabahdariBRISyariah KCPTanjung, Wawancara Pribadi, Selasa, 03 Maret 2015

[7]Nurcahyono, Nasabah Bank Muamalat, Wawancara Pribadi, Rabu 04 Maret 2015

pelayanannyamungkinsamasajadengan bank yang lain. Sayakurangmendengarprestasidari BRISyariah, sementarasayapilih BSM".[8]

Setelah mendengar penjelasan dari para nasabah, ternyata masih banyak masyarakat yang masih belum mengenal bank BRISyariah KCP Tanjung ini, mungkin karena bank BRISyariah KCP Tanjung ini masih bank baru jadi masih banyak masyarakat yang belum mengetahui. Berhubung di kota Tanjung ini hanya ada dua bank syariah yaitu bank BSM dan bank BRISyariah saja maka yang menjadi pesaing BRISyariah hanya bank BSM. Sehingga bank BRISyariah KCP Tanjung harus mampu bersaing dengan bank BSM agar bisa bersaing dalam menarik minat nasabah untuk menabung di bank BRISyariah KCP Tanjung.

Padahal jumlahpenduduk di Indonesia mayoritasberagama Islam. Akan tetapijumlahnasabahBRISyariah KCPTanjung yang merupakansalahsatukelompokperbankansyariahdirasakanbelummaksimal.Masihbanyakkenyataanbahwamasyarakatmasihbelum banyak mengetahui keberadaan bank BRISyariah KCP Tanjung.

Kini persaingandarisesamaperbankantelahketatkarenacukupuletdankreatifdalampemasaran. BerbedadenganusahapromosiBRISyariah yang masihbelumditerimaolehbeberapatingkatan di masyarakat.BRISyariah KCPTanjungmempunyaikeinginanuntukdapatmenghasilkan yang terbaikbagikepentinganusahanya.Olehkarenaituperluanalisisterhadapkeungg

[8]Helda, Nasabah BSM, Wawancara Pribadi, Rabu 04 Maret 2015

ulanbersaing BRI Syariah agar promosiberkualitas untuk menarik minat nasabahsehinggajumlahnasabahbertambah.Strategitersebutdimaksudkan agar mampubersaingdalampersaingandengansesamaperbankansyariah.

Beranjak dari latar belakang yang telah dipaparkan, maka penulis tertarik melakukan penelitian untuk mengetahui bagaimana cara untuk meningkatkan jumlah nasabah dan faktor-faktor apa saja yang menjadi kendala dalam meningkatkan nasabah tersebut. Agar dapatditarikkesimpulan, makapenelititertarikuntukmelakukanpenelitiandalambentukskripsi yang berjudul**"StrategiKeunggulanbersaingBRISyariah KCPTanjungDalamMeningkatkanJumlahNasabah"**

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana strategi atau upaya BRISyariah KCP Tanjung dalam bersaing meningkatkan jumlah nasabah?
2. Apa saja faktor-faktor yang menjadi kendala dalam menerapkan strategi untuk meningkatkan jumlah nasabah?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui strategi atau upaya BRISyariah KCP Tanjung dalam bersaing meningkatkan jumlah nasabah
2. Untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang menjadi kendala dalam menerapkan strategi untuk meningkatkan jumlah nasabah

D. Signifikasi Penelitian

Dari hasil penelitian ini, diharapkan dapat berguna:

1. Untuk kepentingan studi ilmiah atau sebagai bahan terapan disiplin ilmu kesyariahan khususnya dalam bidang perbankan
2. Sebagai khazanah perpustakaan IAIN Antasari pada umumnya dan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam pada khususnya, serta pihak-pihak yang berkepentingan dalam penelitian ini
3. Sebagai bahan masukan bagi peneliti-peneliti selanjutnya yang berkenan dengan masalah strategi atau upaya BRISyariah KCP Tanjung dalam bersaing meningkatkan nasabah

E. Definisi Operasional

Untuk menghindari terjadinya kesalahpahaman dalam mengartikan judul yang akan diteliti dan kekeliruan dalam memahami tujuan penelitian, maka perlu adanya definisi operasional agar lebih terarah penelitian ini, yakni sebagai berikut:

1. Strategi Keunggulan Bersaing

   Strategi adalah pendekatan secara keseluruhan yang berkaitan dengan pelaksanaan gagasan, perencanaan, dan eksekusi sebuah aktivitas dalam kurun wakru tertentu.[9]

---

[9] id.m.wikipedia.org/wiki/Strategi. Di aksespadaharisenintanggal 15 Desember 2014 Pukul 10:15 WITA

Keunggulan bersaing menurut Michael E Porter adalah kemampuan suatu perusahaan untuk meraih keuntungan ekonomis di atas laba yang mampu diraih oleh pesaing di pasar dalam industri yang sama.[10]

Berdasarkan pernyataan di atas bisa penulis simpulkan pengertian keunggulan bersaing yaitu rumusan perencanaan komprehensif yang digunakan untuk menentukan keunggulan suatu perusahaan dari perusahaan lain.

2. BRISyariah KCP Tanjung

BRISyariah adalah salah satu usaha BRI untuk melayani nasabah yang menginginkan jasa perbankan berdasarkan syariah. BRI dan BRIsyariah merupakan satu kesatuan struktual dan hanya dibedakan oleh pengelolaan laporan keuangan. BRIsyariah menangani sistem ekonomi syariah yang dikelola oleh unit usaha syariah. Sedangkan BRI menangani sistem ekonomi yang bersifat konvensional saja. BRIsyariah KCP Tanjung berdiri pada tahun 2012.[11]

3. Upaya Meningkatkan Jumlah Nasabah

---

[10] http://www.psychologymania.com/2012/12/*pengertian-keunggulan-bersaing*.html?m=1.Di aksespadaharirabutanggal 15 Desember 2014 Pukul 10:26 WITA

[11]http://id.wikipedia.org/wiki/*Bank_BRI_Syariah*. di aksespadaharijum`at 06 Maret 2015 pukul 21:20 WITA

Upaya adalah suatu usaha atau ikhtiar untuk mencapai suatu maksud, memecahkan persoalan dan mencari jalan keluar.[12]

Nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa bank syariah dan atau unit usaha syariah.[13]

Berdasarkan pernyataan di atas bisa penulis simpulkan upaya meningkatkan jumlah nasabah yaitu usaha untuk memperbanyak jumlah orang atau objek yang bisa memberikan keuntungan bagi bank.

F. Kajian Pustaka

Berdasarkan penelaahan terhadap penelitian terdahulu yang penulis melakukan, berkaitan dengan strategi, telah ditemukan penelitian sebelumnya yang mengkaji tentang persoalan strategi, namun demikian substansi berbeda dengan persoalan yang penulis angkat, penelitian yang dimaksud yaitu " Strategi Pemasaran BMT Usaha Insani Yogyakarta Dalam Upaya Meningkatkan Nasabah" oleh Eni Khisiyawati Mahasiswi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Syariah (STIS), jenis penelitian yaitu penelitian lapangan dengan pendekatan kualitatif.

---

[12] http://id.answers.yaho.com/quetion/index?qid=20140303235158AAtdn2j.Di aksespadaharirabutanggal 15 Desember 2014 Pukul 10:34 WITA

[13]http://*pengertiannasabah*.blogspot.in/?m=1. Di aksespadaharirabutanggal 15 Desember 2014 Pukul 11:02 WITA

Selanjutnya "Strategi Pengelola Pembiayaan Dalam Upaya Meminimalkan Pembiayaan Bermasalah Pada BMT Amanah Banjarmasin" diteliti oleh Nurma Alinda (NIM 0701158009). Penelitian ini membahas tentang bagaimana strategi pengelola pembiayaan dalam upaya meminimalkan pembiayaan bermasalah di BMT Amanah Banjarmasin dan untuk mengetahui kendala-kendala yang dihadapi pihak pengelola dalam meminimalkan pembiayaan bermasalah tersebut. Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan yang bersifat deskriptif yaitu dengan memberikan gambaran tentang bagaimana strategi pengelola pembiayaan dalam upaya meminimalkan pembiayaan bermasalah pada BMT Amanah Banjarmasin.

Selanjutnya " Tanggapan Nasabah Terhadap Strategi yang Diterapkan BMT Amanah dan BMT Ummah di Kota Banjarmasin", diteliti oleh Fitria (Nim 0001143737). Penelitian ini membahas mengenai strategi yang diterapkan BMT Amanah dan BMT Ummah dalam meningkatkan jumlah nasabah simpanan maupun pembiayaan, tanggapan nasabah terhadap strategi yang diterapakan kedua BMT dan efektifitas dari strategi yang dilakukan oleh kedua BMT tersebut. Jenis penelitian ini adalah penelitian yang bersifat studi komparatif (*comparative study*) yaitu membandingkan antara strategi yang diterapkan BMT Amanah dengan BMT Ummah kota Banjarmasin dan tanggapan nasabah kedua BMT tersebut.

Berkaitan dengan hal tersebut, belum ada tindak lanjut dari penelitian tersebut sehingga kejelasan hasil analisis yang telah dilakukan belum banyak dimanfaatkan, oleh karena itu penulis merasa Strategi Keunggulan Bersaing

BRI Syariah KCP Tanjung Dalam Upaya Meningkatkan Jumlah Nasabah sangat menarik untuk diteliti.

G. Sistematika Penulisan

Penyusunan skripsi ini terdiri dari lima bab yang dimana secara sistematis dengan susunan sebagai berikut:

Bab I pendahuluan, terdiri dari latar belakang masalah yang menguraikan dari permasalahan yang ditemukan penulis di lapangan sehingga menjadikan alasan peneliti dalam mengangkat judul, barulah permasalahan tersebut dijadikan sebagai rumusan masalah dalam rangka memperoleh tujuan penelitian. Pada bab ini juga membahas definisi operasional, kegunaan penelitian, kerangka pemikiran dan kajian pustaka serta sistematika penulisan yang akan membatasi dan mengatur jalur penelitian sehingga terarah dalam pelaksanaannya.

Bab II landasan teori, yang menguraikan teori-teori umumdan syariah tentang strategi keunggulan bersaing BRI Syariah KCP Tanjung dalam meningkatkan jumlah nasabah yang akan dijadikan peneliti sebagai tolak ukur dari penyajian data yang ditemukan dalam penelitian dan pedoman penganalisisan data.

Bab III metode penelitian, Untuk mempermudah dalam melakukan penelitian maka perlu dibuat jenis penelitian lapangan, sifat dan lokasi penelitian. Dalam melakukan penelitian agar dapat tepat sasaran apa yang

diinginkan maka perlu adanya subjek dan objek penelitian, data dan sumber data juga diperlukan dalam penelitian ini agar hasil yang didapatkan menjadi jelas dan valid. Dalam mengumpulkan data harus ada suatu cara agar dapat ditempuh dengan akurat dan efektif, maka dari itu perlu adanya teknik pengumpulan data dan agar data yang terkumpul nantinya harus lengkap dan jelas maka dibuatlah teknik pengolahan data dan analisis data, kemudian dalam melakukan pemelitian ini ada tahapan-tahapan yang dimasukan dalam prosedur penelitian.

Bab IV hasil dan pembahasan, yaitu berisi tentang hasil analisa data serta jawaban atas rumusan masalah.

Bab V penutup, terdiri dari kesimpulan dan saran-saran yang merupakan bagian terakhir dalam penelitian ini memuat tentang hal-hal yang dihasilkan dan diperoleh dalam penelitian secara singkat, jelas dan padat.