

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Dalam hidup sehari-hari, kebutuhan yang diperlukan tidak cukup hanya keperluan rohani saja, manusia juga membutuhkan keperluan jasmani, seperti makan, minum, pakaian, tempat tinggal dan sebagainya. Untuk memenuhinya, maka dia harus berhubungan secara ekonomi dengan sesamanya dan alam sekitarnya atau berbisnis. (Musthafa. 1981. Hal 20)

Sebagaimana dimaksudkan firman Allah Swt dalam surah al-Mulk ayat 15:

هُوَ الَّذِي جَعَلَ لَكُمُ الْأَرْضَ ذُلُولًا فَامْشُوا فِي مَنَاكِبِهَا وَكُلُوا مِن رِّزْقِهِ ۗ وَإِلَيْهِ النُّشُورُ ﴿١٥﴾

Artinya: *Dialah yang telah menjadikan bumi itu mudah bagi kamu maka berjalanlah di segala penjurunya dan makanlah sebahagian dari rezki-Nya dan hanya kepada-Nyalah kamu (kembali setelah kamu) dibangkitkan.* (Departemen Agama. 1995. Hal.710)

Berbicara persoalan bisnis dalam kegiatan ekonomi, Islam menganggapnya sebagai hal yang penting untuk diperhatikan. Kenyataannya dalam melakukan kegiatan bisnis terhadap barang dan jasa ternyata tidak semua orang melakukan transaksi bisnisnya dengan baik, karena berbagai macam cara yang digunakan dalam pemasaran, dan lainnya digunakan untuk meraih keuntungan bisnis.

Bank adalah lembaga yang memiliki peran sangat penting dalam perkembangan ekonomi suatu negara. Di negara berkembang, masyarakat

tidak hanya membutuhkan bank untuk menyimpan dan menyalurkan dana, tetapi juga mengandalkan pelayanan jasa yang disediakan oleh bank. Sebagai lembaga keuangan, bank berperan dalam mengumpulkan dana dari nasabah secara langsung. Masyarakat memiliki kepercayaan yang tinggi terhadap bank karena dianggap sebagai tempat yang aman untuk menyimpan dananya. Di sisi lain, bank juga berfungsi sebagai penyalur dana kepada masyarakat. Mereka memberikan pinjaman kepada individu atau kelompok yang membutuhkan dana untuk memenuhi kebutuhan mereka. Dengan demikian, bank memiliki dua peran utama, yaitu menghimpun dana dari masyarakat yang memiliki kelebihan dana (surplus unit), dan menyalurkan dana kepada masyarakat yang membutuhkan (defisit unit) untuk memenuhi kebutuhan mereka. Oleh karena itu, bank juga sering disebut sebagai Financial Depository Institution, yang berperan dalam proses penghimpunan dan penyaluran dana dalam perekonomian. (Ismail, 2011, hal. 30)

Kerasnya persaingan bisnis dan pemasarannya juga berlaku dalam kegiatan perbankan, khususnya perbankan syariah. Adanya perbankan syariah ini tentu banyak memberikan pilihan bagi masyarakat untuk menabung atau menyetorkan uangnya. Untuk meraih nasabahnya, biasanya bank melakukan berbagai strategi atau teknik-teknik untuk meyakinkan nasabah atau mempertahankan nasabahnya, seperti menyediakan berbagai undian yang bersifat langsung, musiman atau setiap akhir tahun

Salah satu yang menjadi persaingan di antara perbankan adalah bagaimana cara atau teknik-teknik tertentu yang di gunakan bank Syariah Indonesia dalam

melayani jasa keuangan syariah dengan berbagai cara atau strategi yang dilakukan supaya tetap dapat mempertahankan dana yang telah ditabung atau disetor nasabahnya.

Dari data awal yang penulis kumpulkan bahwa mempertahankan dana pada produk wadi'ah yang telah ditabungkan oleh para nasabahnya yang berjumlah 2801 ternyata memang cukup sulit. Apalagi jika dana yang disetorkan itu berkisar antara Rp. 100 juta sampai Rp. 1 Milyar, dan tentunya untuk dana tabungan wadi'ah berjumlah Rp. 100 juta sampai Rp. 1 Milyar adalah tidak banyak yaitu 274 orang. Penyebabnya adalah banyaknya perbankan lain yang menawarkan berbagai produknya, sehingga diperlukan berbagai strategi yang tepat untuk mempertahankannya.

Untuk mempertahankan nasabah dan jumlah dananya, menarik dan membujuk nasabah agar menyetorkan dananya di Bank Syariah Indonesia Kcp Amuntai tentunya tidak mudah. Oleh karena itu perbankan selama ini menerapkan berbagai strategi untuk mempertahankan nasabah pada produk wadi'ah tersebut, seperti melalui pelayanan jemput bola, pemberian bingkisan, diikuti sertakan dalam undian berhadiah, diberikan berbagai fasilitas kemudahan penarikan dana tanpa limit, dan lainnya. Begitu juga dengan berbagai faktor yang dapat menjadi penghambat atau kendalanya tidaklah mudah, sebab bank-bank lain juga berusaha menerapkan berbagai strategi untuk menarik nasabah, bahkan mungkin dengan strategi yang hampir serupa pula.

Salah satu cara Bank Syariah Indonesia Kcp Amuntai mempertahankan

nasabahnya melalui produk wadi'ah. Yang mana wadi'ah adalah salah satu produk tabungan yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat berdasarkan syarat-syarat yang disepakati.

Untuk itu pihak Bank Syariah Indonesia Kcp Amuntai melalui tenaga marketingnya harus bisa mempersiapkan dirinya dengan ilmu pemasaran yang berkembang. Perusahaan harus bisa mengenal keinginan konsumen dan memancing agar pasar menyukainya dan loyal terhadap produk mereka, serta mampu menciptakan ide-ide brilian dalam menembus *market share*.

Dari strategi pemasaran yang digunakan Bank Syariah Indonesia Kcp Amuntai tersebut, maka tentunya pihak perbankan harus punya strategi yang jitu dalam mempertahankan jumlah dana nasabah. Sebab, tanpa strategi pemasaran yang baik maka akan sulit memasarkan produk di masyarakat dan mempertahankan nasabahnya atau pelanggannya. Selain itu permasalahan atau kendala yang terjadi di lapangan sangat terkait kelancaran pemasaran produk di pasaran Bank Syariah Indonesia Kcp Amuntai.

Secara garis besar, bank merupakan lembaga keuangan yang mempunyai tugas untuk menghimpun dana dari masyarakat yang selanjutnya di salurkan dalam bentuk kredit. Dalam bahasa perbankan, fungsi perbankan disini adalah sebagai *financial intermediary* antara pihak yang kelebihan dana, pihak yang kekurangan atau memerlukan dana. Sedangkan pengertian bank menurut UU No. 10 Tahun 1998 tanggal 10 November 1998 tentang perbankan, (Kasmir, 2003) bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit

atau bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.

Perbankan merupakan suatu institusi yang melaksanakan tiga fungsi utama, yaitu menerima simpanan uang, memberikan pinjaman uang, dan menyediakan jasa pengiriman uang. Dalam sejarah islam, pembiayaan yang dilakukan dengan akad sesuai dengan prinsip syariah telah menjadi bagian dari tradisi umat islam sejak zaman Rasulullah SAW. Praktik-praktik seperti menerima titipan harta, memberikan pinjaman uang untuk keperluan bisnis, serta menyediakan jasa pengiriman uang telah dilakukan sejak zaman Rasulullah SAW. Seiring berjalannya waktu, perbankan syariah modern mulai muncul diberbagai Negara Islam sebagai alternatif dari bank-bank konvensional yang menggunakan sistem bunga. (Ainur Rifqi, 2015, hal. 1)

Perbankan syariah adalah sebuah lembaga yang menyediakan pelayanan jasa perbankan sesuai dengan prinsip-prinsip hukum islam. Prinsip-prinsip ini mengatur segala aktivitas perbankan berdasarkan fatwa yang dikeluarkan oleh lembaga yang memiliki otoritas dalam menetapkan fatwa dalam bidang syariah. Dengan demikian, perbankan syariah beroperasi dengan mengikuti aturan-aturan islam yang telah ditetapkan oleh lembaga berwenang. (Umam, 2016, hal.2)

*The development of syari'ah banks encompasses three main functions: firstly, they gather financial funds from individuals through savings and investments. Secondly, they allocate these funds to those who require financial assistance for their businesses or personal needs. Lastly, they offer various financial services to their customers.*

Dalam perkembangannya, bank syariah memiliki tiga fungsi utama. Pertama, bank ini mengumpulkan dana keuangan dari masyarakat dalam bentuk tabungan dan investasi. Kedua, dana yang terkumpul tersebut disalurkan kepada orang-orang yang membutuhkan untuk kepentingan pribadi dan usaha mereka. Terakhir, bank syariah menyediakan berbagai jasa keuangan kepada nasabahnya. (Astutik, 2017, hal. 140)

*Based on the provided text, Syari'ah banks have additional roles beyond being an intermediary and service institution, which include acting as an organizer of social activities. The operational activities of Syari'ah banks and the Unit of Syari'ah Business are broadly classified into four categories:*

Hal diatas menjelaskan Bank syariah adalah lembaga keuangan yang beroperasi berdasarkan prinsip-prinsip syariah Islam. Selain bertindak sebagai lembaga intermediasi dan jasa keuangan, bank syariah juga berperan sebagai penyelenggara kemasyarakatan kegiatan sesuai dengan Pasal 4 UU Perbankan Syariah. Berikut 4 (empat) kategori unit usaha bank syariah sebagai berikut :

#### 1 Funding (Pendanaan)

Hal diatas menjelaskan bahwa pendanaan dapat dilakukan melalui mekanisme tabungan, giro, dan deposito. Khususnya bagi perbankan syariah, tabungan dan giro diklasifikasikan menjadi dua kategori, termasuk berbasis wadiah dan berbasis mudharabah.

#### 2 Lending (Pinjaman)

*Murabahah, salam, and istishna. They can also gain revenue-sharing from*

*mudharabah and musyarakah, and obtain rental income from ijarah and ijarah wa iqtina contracts. Additionally, these financial providers may charge administration costs for qardh transactions.*

Maksud pinjaman disini adalah Bank syariah dan UUS dapat melaksanakan kegiatan ini dalam bentuk mudharabah, salam, istishna, murabahah, musyarakah, ijarah, ijarah wa iqtina, atau qardh. Bank syariah dan UUS sebagai penyedia jasa keuangan dapat memperoleh reward berupa margin keuntungan dari murabahah, salam, istishna, bagi hasil dari mudharabah dan musyarakah, dan biaya sewa dari ijarah dan ijarah wa iqtina, serta biaya administrasi dari qardh.

### 3 Service of Banking (Layanan Perbankan)

Hal diatas menjelaskan bahwa kegiatan bank syariah dan UUS dalam rangka bidang pelayanan dapat dilakukan dalam berupa bank waran (kafalah), Letter of Credit (L/C), hiwalah, wakalah, dan perdagangan valuta asing (sharf).

### 4 Social Function (Fungsi Sosial)

Maksud diatas ini adalah Bank syariah dan UUS menjalankan fungsi sosialnya dengan menyelenggarakan baitul mal. Dia adalah menghimpun sebagian dana dari zakat, infaq, shodaqoh, hibah, serta dana sosial lainnya untuk disalurkan ke organisasi zakat. (Astutik, 2017, hal. 140–141)

Adapun wadi'ah adalah akad penitipan barang atau uang antara pihak yang memiliki barang atau uang dengan pihak yang diberi kepercayaan

untuk menjaga keselamatan dan keamanannya. Dalam wadiah, pihak yang menitipkan barang atau uang disebut sebagai penitip, sementara pihak yang menerima penitipan disebut sebagai penerima titipan. Wadi'ah dapat diartikan sebagai titipan, dimana satu pihak menitipkan barang atau uang kepada pihak lain, baik individu maupun badan hukum, dengan harapan bahwa barang atau uang tersebut akan dijaga dan dikembalikan ketika penitip menginginkannya kembali.

Dari penjelasan diatas, dapat dipahami bahwa jika terjadi kerusakan pada barang titipan, padahal barang tersebut telah dijaga dengan sebaik-baiknya, maka penerima titipan tidak wajib menggantinya. Namun, jika kerusakan itu terjadi karena kelalaian dari pihak penitip, maka pihak penitip wajib menggantinya. Dalam konteks Islam, wadiah mengandung unsur amanah dan kepercayaan (trust). Prinsip dasar dari akad wadiah adalah amanah, dimana penerima titipan bertanggung jawab untuk menjaga barang atau uang yang dititipkan dengan sebaik-baiknya. Wadiah pada dasarnya merupakan akad tabarru (tolong-menolong), bukan akad tijari (transaksi jual-beli).

Dengan demikian, akad wadi'ah dalam Islam mendasari prinsip kepercayaan, saling membantu, dan menjaga amanah, dimana penerima titipan harus berusaha sebaik mungkin untuk memelihara dan melindungi barang atau uang yang dititipkan oleh penitip. (Lutfi, 2020, hal. 134–135)

Wadi'ah adalah suatu bentuk simpanan murni dimana pihak penyimpan atau penitip menitipkan uang atau barang kepada pihak penerima titipan.



Penerima titipan ini bertanggung jawab untuk menjaga dan memelihara uang atau barang tersebut dengan baik. Titipan tersebut dapat dimanfaatkan atau tidak dimanfaatkan oleh pihak penerima titipan sesuai dengan ketentuan yang telah disepakati sebelumnya. (Bela Pramudita, 2020, hal. 14)

Terlepas dari permasalahan itu, penulis tertarik untuk menelitinya lebih mendalam, baik strategi yang digunakan Bank Syariah Indonesia Kcp Amuntai dalam mempertahankan jumlah dana nasabahnya melalui produk wadi'ah dan kendala dalam penerapan strategi yang dilakukan Bank Syariah Indonesia Kcp Amuntai dalam mempertahankan jumlah dana nasabah pada produk wadi'ah, sehingga memperoleh kesimpulannya.

Oleh karena itu, peneliti mencoba untuk menuangkan pemikiran ini dalam sebuah desain proposal penelitian dengan judul: **“STRATEGI BANK SYARIAH INDONESIA KCP AMUNTAI DALAM MEMPERTAHANKAN JUMLAH DANA NASABAH PADA PRODUK WADI’AH”**.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka penulis membuat rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana strategi Bank Syariah Indonesia Kcp Amuntai dalam mempertahankan jumlah dana nasabah pada produk wadi'ah?
2. Apa kendala yang mempengaruhi penerapan strategi yang dilakukan Bank

Syariah Kcp Amuntai dalam mempertahankan jumlah dana nasabah pada produk wadi'ah?

### **C. Tujuan Masalah**

Berdasarkan latar belakang dan perumusan masalah, maka tujuan penelitian ini sebagai berikut:

1. Mengetahui strategi Bank Syariah Indonesia Kcp Amuntai untuk mempertahankan jumlah dana nasabah pada produk wadi'ah.
2. Mengetahui apa saja kendala yang mempengaruhi penerapan strategi yang dilakukan Bank Syariah Indonesia dalam mempertahankan jumlah dana nasabah pada produk wadi'ah?

### **D. Kegunaan Penelitian**

Secara ringkas manfaat atau kegunaan penelitian ini adalah:

Sebagai bahan pengetahuan atau informasi terutama studi perbankan syariah untuk mengetahui bagaimana strategi atau cara Bank Syariah Indonesia Kcp Amuntai mempertahankan jumlah dana nasabahnya pada produk wadi'ah ini.

1. Manfaat secara teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan yang dapat dipergunakan dan di manfaatkan di dalam penulisan bidang ilmu perbankan syariah khususnya mengenai strategi Bank Syariah Indonesia Kcp Amuntai dalam mempertahankan jumlah dana nasabah pada produk wadi'ah

2. Manfaat secara praktis

Bagi akademik hasil penelitian ini dapat memberi sumbangan pemikiran tentang strategi Bank Syariah Indonesia Kcp Amuntai dalam mempertahankan jumlah dana nasabah pada produk wadi'ah.

a. Bagi Lembaga Penelitian

Hasil penelitian di harapkan mampu menjadi bahan referensi bagi lembaga Bank Syariah Indonesia pada bidang strategi dalam mempertahankan jumlah dana nasabahnya.

b. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini sebagai salah satu bahan rujukan untuk penelitian dan pengembangan pengetahuan selanjutnya.

## **E. Definisi Operasional**

Supaya menghindari kesalahan dalam memahami dari penelitian ini, maka penulis perlu memberikan penjelasan dari judul **“STRATEGI BANK SYARIAH INDONESIA KCP AMUNTAI DALAM MEMPERTAHANKAN JUMLAH DANA NASABAH PADA PRODUK WADI’AH”** sebagai berikut:

### 1. Bank Syariah

Bank syariah adalah bank yang beroperasi dengan tidak mengandalkan pada bunga. Bank Islam atau biasa disebut dengan Bank Tanpa Bunga, adalah lembaga keuangan/perbankan yang operasional dan produknya

dikembangkan berlandaskan pada Al-qur'an dan Hadist Nabi SAW. Dengan kata lain, bank syariah adalah lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberikan pembiayaan dan jasa-jasa lainnya dalam lalu lintas pembayaran serta peredaran uang yang pengoperasiannya disesuaikan dengan prinsip syariat Islam. (Muhamad, 2016, hal. 1). Peneliti maksud adalah Bank Syariah Indonesia kcp amuntai.

## 2. Strategi

Menurut Ismail Sholihin dalam buku karya Ahmad yang berjudul Manajemen Strategis mendefinisikan bahwa strategi berasal dari kata "stratus" (militer) dan "ag" (kepemimpinan). Kegiatan atau aktivitas yang dapat dilakukan jenderal dalam mengembangkan rencana untuk menaklukkan dan memenangkan perang adalah definisi asli dari strategi. Menurut Natang Fatah dalam buku karya Ahmad yang berjudul Manajemen Strategis menyatakan bahwa strategi adalah prosedur yang sistematis dalam melaksanakan rencana yang komprehensif dan berjangka panjang untuk mencapai tujuan. Strategi juga dapat didefinisikan sebagai rancangan tindakan yang menguraikan bagaimana mencapai tujuan yang ditetapkan. (Ahmad, 2020, hal. 1)

## 3. Wadi'ah

Secara bahasa adalah barang yang diletakkan atau diserahkan kepada orang lain untuk dijaga, wadi'ah berasal dari kata, wadu'a, yada'u yang berarti

ketidak berada disuatu tempat, karena barang yang berada di tempat orang yang dititipi, ada yang mengatakan wadi'ah berasal dari kata, al-da'ah yang berarti istirahat, karena barang tersebut berada ditempat penyimpanan atau tempat peristirahatan milik orang yang menerima titipan. Al-Wadi'ah secara bahasa berasal dari kata al-wad'u yang berarti meninggalkan. Wadi'ah berarti barang yang ditinggalkan atau diletakkan ditempat orang lain agar dijaga. Menurut kalangan Hanafiyah, wadi'ah berarti memberikan tanggung jawab penjagaan atau pemeliharaan terhadap suatu barang, baik secara eksplisit maupun implisit. Sementara kalangan Malikiyah dan Syafi'iyah mendefinisikan wadi'ah mewakilkan penjagaan suatu barang kepada orang lain, baik barang tersebut adalah barang haram maupun halal. (Mustofa, 2016, Hal. 179-180)

Adapun akad wadi'ah terbagi menjadi dua yaitu akad wadi'ah yad al-damanah dan wadi'ah yad al-amanah. Dan nasabah yang diteliti yaitu nasabah prioritas dan menengah keatas yang tabungannya berkisar dari 100 juta sampai 1 milyar.

## **F. Penelitian Terdahulu**

Adapun penelitian terdahulu yang peneliti rasa sangat relevan dengan penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1 Skripsi Muhammad Yusuf, NIM 120116037, yang berjudul "*Strategi BNI Syariah Cabang Banjarmasin dalam Mempertahankan Jumlah Dana Nasabah*". Persamaan dalam skripsi ini dengan skripsi penulis adalah sama-

sama objek penelitiannya yaitu bank syariah dan membahas strateginya. Adapun perbedaannya adalah penelitian Muhammad Yusuf ini mengenai dana tabungan iB Bisnis Hasanah sedangkan penulis adalah tabungan wadi'ah, dan lembaga bank syariahnya juga berbeda, skripsi ini mengenai Bank BNI Syariah sedangkan penulis Bank Syariah Indonesia.

- 2 Skripsi Noor Rahman F, NIM 1001160270, yang berjudul "*Strategi Bank BRI Syariah Cabang Banjarmasin Dalam Memperoleh Nasabah Produk Tabungan Haji*". Persamaan dalam skripsi ini dengan skripsi penulis adalah sama-sama objek penelitiannya yaitu bank syariah dan membahas strateginya. Adapun perbedaannya adalah penelitian Noor Rahman F ini mengenai dana tabungan haji sedangkan penulis adalah tabungan wadi'ah, dan lembaga bank syariahnya juga berbeda yaitu skripsi ini mengenai Bank BRI Syariah sedangkan penulis Bank Syariah Indonesia.
- 3 Skripsi Dony Arifin, NIM 1301160360, yang berjudul "*Strategi Pemasaran Produk Pembiayaan IB Ar-Rahman dengan Akad Isthisna*". Persamaan dalam skripsi ini dengan skripsi penulis adalah sama-sama objek penelitiannya yaitu bank syariah dan strateginya. Perbedaannya adalah skripsi ini membahas tentang strategi pemasaran produk iB Ar- Rahman dengan akad isthisna, sedangkan penulis adalah merumuskan strategi untuk memperatahkan nasabahnya melalui produk wadi'ah.

#### **G. Sistematika Pembahasan**

Penyusunan laporan penilitan ini terdiri dari lima bab dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

Bab I adalah pendahuluan yang berisi dari latar belakang masalah yang mana memaparkan tentang pemikiran yang melatar belakangi permasalahan yang akan diteliti, rumusan masalah, tujuan masalah, manfaat penelitian, definisi operasional, dan sistematika penulisan.

Bab II adalah yang berisi landasan teori yang menjelaskan atau menerangkan masalah-masalah yang berkaitan dengan objek penelitian melalui teori-teori yang di dapat dari buku atau literatur yang berkaitan dengan masalah yang diteliti serta sumber informasi lainnya.

Bab III adalah metode penelitian, terdiri atas jenis dan sifat penelitian, lokasi penelitian, subjek dan objek penelitian, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, teknik pengolahan dan analisis data, dan tahapan penelitian.

Bab IV merupakan hasil dari penelitian **“STRATEGI BANK SYARIAH INDONESIA KCP AMUNTAI DALAM MEMPERTAHANKAN JUMLAH DANA NASABAH PADA PRODUK WADI’AH”**. Bab ini merupakan laporan hasil penelitian dari penelitian lapangan dan analisis yang telah dilakukan. Sehingga di dapatkan hasil atau jawaban dari perumusan masalah yang diajukan.

Bab V merupakan penutup. Dalam bab ini mengungkapkan kesimpulan, dan saran atas dasar penelitian.