

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Tanggal 1 Februari 2021 atau tanggal 19 Jumadil Akhir 1442 H merupakan hari dimulainya penggabungan BNI Syariah, Bank Syariah Mandiri, dan BRI Syariah menjadi PT Bank Syariah Indonesia (BSI). Bergabungnya ketiga bank ini dapat menjangkau nasabah yang lebih luas, memberikan pelayanan yang lebih lengkap, dan memuat pedoman yang lebih baik. PT Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya berlokasi di Jalan Ahmad Yani No. 59 Palangka Raya Kalimantan Tengah 73112.

Bank merupakan salah satu lembaga keuangan yang fungsi nya membantu perkembangan perekonomian rakyat pada suatu negara. Berkembang nya suatu negara pada sector ekonomi rakyat nya bisa di lihat pada baiknya pengelolaan suatu bank, dengan produk dan sistem yang telah di tetapkan, kemudian saling berkerjasama dalam menjalankannya. Sebaliknya jika pengelolaan bank tersebut disebut buruk, maka dampak pada sector ekonomi negara tersebut tidak berkembang.

Pasal 2 Undang Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang perbankan memberikan pengertian yaitu bank adalah badan usaha yang menghimpun dana masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan dana tersebut pada masyarakat dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat. (Sembiring, 2005). Terdapat dua jenis bank yang ada di Indonesia, diantaranya bank konvensional dan bank syariah. Bank syariah adalah bank yang aktivitasnya meninggalkan masalah riba.

Perbankan syariah pada awalnya berjalan secara perlahan, namun kemudian mulai menunjukkan perkembangan yang semakin cepat mencapai prestasi pertumbuhan jauh

diatas perkembangan perbankan konvensional. Di Indonesia perbankan syariah muncul sejak dikeluarkannya Undang-Undang No.7 Tahun 1992 tentang perbankan, yang secara implisit telah membuka peluang kegiatan usaha perbankan yang memiliki dasar operasional bagi hasil.

Perbankan syariah di Indonesia, pertama kali beroperasi pada 1 Mei 1992, ditandai dengan berdirinya Bank Muamalat Indonesia (BMI). Ketika Indonesia dilanda krisis moneter yang memporandakan sebagai besar perekonomian Asia Tenggara, Bank Muamalat, bank syariah pertama di Indonesia terimbas krisis awal. Pada tahun 1998, pembiayaan bermasalah Bank Muamalat, yang biasa diukur dengan rasio *Non Performing Financing* (NPF) mencapai lebih dari 60% (bandingkan dengan batas maksimal NPF adalah 5%).

Kemudian kata syariah di dalam versi bank syariah Indonesia adalah aturan perjanjian berdasarkan yang dilakukan oleh pihak bank dan pihak lain untuk menyimpan dana atau pembiayaan kegiatan usaha dan kegiatan lainnya sesuai dengan hukum Islam. Selain itu, Bank Syariah biasa disebut *Islamic Banking* atau *Interest Free Banking*, yaitu suatu sistem perbankan dalam pelaksanaan operasional tidak menggunakan sistem bunga (*riba*), spekulasi (*maisir*), dan ketidakpastian (*gharar*). (Ali, 2010)

Aktivitas perbankan yang paling utama adalah penghimpunan dana, penyaluran dana, dan penyediaan jasa-jasa keuangan. Dalam penghimpunan dana dari masyarakat, salah satu produk yang ditawarkan oleh bank adalah produk tabungan, Nasabah dapat membuat buku tabungan dengan cara langsung datang ke bank dan ada pula melalui sistem aplikasi Online. Produk ini adalah salah satu fasilitas bagi masyarakat untuk

menyimpan dananya pada bank, kemudian bank akan menggunakan dana tersebut sebagai pihak ketiga yang akan digunakan oleh bank dalam operasionalnya untuk mendapatkan keuntungan.

Pada ketika penulis melakukan praktikum di bank terkait, penulis melihat suatu permasalahan antara pihak bank dengan pihak nasabah yang ingin membuka atau membuat tabungan dengan secara online melalui aplikasi (Hasanah Online) tersebut yang mengeluh mengenai produk dari pada bank ini. Adapun masalah yang timbul dari pembukaan tabungan melalui aplikasi Online (Hasanah Online) seperti banyak nasabah yang masih belum tau penggunaan aplikasi yang terkait dengan internet dan juga belum tau cara atau tahapan-tahapan yang harus dilakukan agar menjadi nasabah. Dalam hal ini sepengetahuan penulis pihak terkait belum ada jalan penyelesaiannya, yang mana hal ini pada dasarnya akan sedikit mengurangi permasalahan yang muncul, seperti mungkin sosialisasi mengenai produk tersebut agar lebih transparan kepada nasabah yang mana hal ini berkaitan dengan kepuasan nasabah akan produk tabungan online ini.

Berdasarkan uraian di atas penulis mencoba meneliti mengenai bagaimana kepuasan nasabah dalam pembuatan buku tabungan online ini, dan apa saja kendala dalam pembuatan buku tabungan online ini di kalangan masyarakat atau nasabah pengguna produk bank tersebut.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah diuraikan sebelumnya, maka dibuatlah rumusan masalahnya sebagai berikut:

1. Bagaimana kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Palangka

Raya dalam pembuatan buku tabungan melalui Hasanah online.?

2. Apa saja kendala Nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Palangka Raya dalam pembuatan buku tabungan melalui Hasanah online.?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian yang dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Palangka Raya dalam pembuatan buku tabungan melalui Hasanah online.
2. Untuk mengetahui kendala Nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Palangka Raya dalam pembuatan buku tabungan melalui Hasanah online.

D. Signifikansi Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat berupa:

1. Penelitian ini diharapkan mampu untuk memberikan bahan referensi bagi pembaca pada umumnya dalam penelitian yang hampirsama atau sebagai sumber informasi dan masukan sebagai pengembangan yang lebih lanjut.
2. Dapat memberikan tambahan ilmu pengetahuan sehingga dapat mengetahui mengenai pelaksanaan pembuatan tabungan secara online di PT. Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Palangka Raya.

E. Definisi Operasional

Untuk memberikan gambaran yang lebih jelas, terlebih dahulu akan dijelaskan

beberapa istilah yang digunakan untuk penelitian ini.

1. Kepuasan, yaitu tingkat perasaan seseorang nasabah yang telah membuka tabungan melalui sistem (Hasanah Online) setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan setelah membuka tabungan dibandingkan dengan harapan nasabahnya sendiri. Jadi tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan seseorang.
2. Nasabah, yaitu orang yang membuka tabungan melalui sistem (Hasanah Online) dan sudah membuka tabungan atau berinteraksi dengan Bank dan mereka adalah pengguna produk itu sendiri.
3. Bank Syariah Indonesia, yaitu Bank Syariah Indonesia yang berlokasi di Jalan Ahmad Yani No. 59 Palangka Raya Kalimantan Tengah 73112. Yang melaksanakan operasi baik dalam menghimpun dana, menyalurkan dana dan layanan keuangan lainnya melalui penerapan prinsip-prinsip syariah Al-Qur'an dan Hadis sebagai pedoman.
4. Tabungan, yaitu adalah tabungan yang dibuka oleh nasabah dengan sistem (Hasanah Online), juga bisa memilih mau membuka tabungan dengan sistem wadi'ah atau mudharabah. Dalam Undang-Undang Perbankan Nomor 10 Tahun 1998 adalah simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan nasabah menurut syarat-syarat tertentu yang disepakati, tetapi tidak dapat ditarik dengan cek, bilyet giro dan atau alat lainnya yang tidak dipersamakan dengan itu.

F. Peneliti Terdahulu

Beberapa penelitian terdahulu akan diuraikan secara singkat, meskipun ada kemiripan tetapi ruang lingkup penelitian berbeda-beda, baik dari segi variable maupun dari segi waktu. Penelitian terdahulu ini dijadikan referensi untuk saling melengkapi. Berikut adalah beberapa penelitian terdahulu:

1. W. Eliyanti (2014). Judul: *Kualitas Pelayanan dan Tingkat Kepuasan Anggota Koperasi Unit Desa Suraberata Kecamatan Selemedeg Barat*. Metode: Deskriptif Kualitatif. Hasil penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas layanan dan tingkat kepuasan anggota unit koperasi desa suraberata di selemedeg barat. Persamaan dan perbedaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan saat ini itu sama-sama meneliti atau menganalisis tingkat kepuasan . perbedaannya terletak pada objek dan waktu.
2. Mustaqim (2016). Judul: *Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Muamalat Cabang Palangka*. Metode Deskriptif Kualitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Bank Muamalat Cabang Palangka Raya sudah cukup memuaskan bagi para nasabah. Persamaan dan perbedaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan saat ini itu sama-sama meneliti atau menganalisis tingkat kepuasan . perbedaannya terletak pada objek dan waktu.

G. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan berisi uraian singkat tentang isi bab demi bab yang akan ditulis yang akan ditulis dalam penelitian ini.

Bab I adalah pendahuluan. Pada bab ini berisi tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, definisi operasional, dan sistematika penulisan.

Bab II merupakan landasan teori. Pada bab ini disajikan informasi mengenai beberapa teori yang berkaitan dengan penelitian, yakni teori tentang bank syariah,

tabungan dan nasabah.

Bab III adalah metode penelitian. Pada bab ini disajikan informasi secara deskriptif tentang bagaimana penelitian yang dilaksanakan, variabel penelitian dan metode analisis.

Bab IV merupakan penyajian data dan analisis. Pada bab ini disajikan hasil penelitian yang telah dilakukan berupa tingkat kepuasan nasabah terhadap pembuatan rekening tabungan melalui aplikasi Hasanah online.

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