

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Bank sebagai lembaga keuangan pada awalnya hanya merupakan tempat titipan harta oleh para saudagar untuk menghindari adanya kejadian kehilangan, kecurian, ataupun perampokan selama proses perjalanan dari sebuah perdagangan. Ini pun dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang yang bersedia untuk menjaga keberadaan harta tersebut. Pada awalnya bank dimulai dari jasa penukaran uang yang dilakukan antar kerajaan satu dengan kerajaan lain sebagai media perdagangan, kemudian berkembang menjadi tempat penitipan uang ataupun barang, dan terus berkembang sehingga bertambah fungsi sebagai tempat peminjaman uang.¹

Menurut Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan, bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya ke masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Masyarakat dapat secara langsung mendapat pinjaman dari bank, sepanjang peminjam dapat memenuhi persyaratan yang diberikan oleh bank.²

¹ Nurul Huda dan Muhammad Heykal, *Lembaga Keuangan Islam Tinjauan Teoritis dan Praktis*, (Jakarta: Kencana, 2010), hlm. 23.

² Ismail, *Perbankan Syariah*, (Jakarta: Kencana, 2011), hlm. 30.

Bank syariah pertama di Indonesia adalah Bank Muamalat Indonesia. Pada tahun 1992 hingga 1999, perkembangan Bank Muamalat Indonesia masih tergolong stagnan. Namun sejak adanya krisis moneter yang melanda Indonesia pada 1997 dan 1998, maka bankir melihat bahwa Bank Muamalat Indonesia (BMI) satu-satunya bank syariah di Indonesia yang tahan terhadap krisis moneter.³

Di Indonesia, regulasi mengenai bank syariah tertuang dalam Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah. Bank Syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip-prinsip syariah dan menurut jenisnya terdiri atas Bank Umum Syariah, Unit Usaha Syariah dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS).⁴ Salah satu ciri khas bank syariah yaitu tidak menerima atau membebani bunga kepada nasabah, akan tetapi menerima atau membebaskan bagi hasil serta imbalan lain sesuai dengan akad-akad yang diperjanjikan. Konsep dasar bank syariah didasarkan pada al-Qur'an dan hadits.

Aktivitas perbankan syariah dapat membawa masyarakat untuk melaksanakan prinsip *At-Ta'āwun*, yaitu saling membantu dan saling bekerjasama antar anggota masyarakat untuk kebaikan, sebagaimana dijelaskan dalam Al-Qur'an Surat Al-Mā'idah ayat 2⁵:

³ Jundiani, *Pengaturan Hukum Perbankan Syariah di Indonesia*, (Malang: UIN Malang Press, 2009), hlm. 20.

⁴ Andri Soemitra, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2009), hlm. 61.

⁵ Zainul Arifin, *Dasar-Dasar Manajemen Bank Syariah*, (Jakarta: Alfabet, 2002), hlm. 12.

وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ ۖ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ ۗ

“Dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran”

Dan yang kedua adalah melaksanakan prinsip menghindari *Al Iktinaz*, yaitu menahan uang (dana) dan membiarkannya menganggur dan tidak berputar dalam transaksi yang bermanfaat bagi masyarakat umum, sebagaimana dijelaskan dalam Al-Qur'an Surat An-Nisā' ayat 29:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالِكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً عَن تَرَاضٍ مِّنكُمْ ...

“Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil, kecuali dengan jalan perniagaan yang berlaku dengan suka sama suka di antara kamu....”

Dalam bank syariah, akad yang dilakukan memiliki konsekuensi duniawi dan ukhrawi karena akad yang dilakukan berdasarkan hukum Islam. Seringkali nasabah berani melanggar kesepakatan atau perjanjian yang telah dilakukan bila hukum itu hanya berdasarkan hukum positif belaka, tapi tidak demikian bila perjanjian tersebut memiliki pertanggungjawaban hingga *yaumul qiyāmah* nanti. Setiap akad dalam perbankan syariah, baik dalam hal barang, pelaku transaksi, maupun ketentuan lainnya harus memenuhi ketentuan akad, seperti rukun dan syaratnya.⁶

⁶ Muhammad Syafi'i Antonio, *Bank Syariah dari Teori ke Praktik*, (Jakarta: Gema Insani, 2001), hlm. 29.

Akad menurut istilah fiqh adalah pertalian *ijāb* (pernyataan melakukan ikatan) dan *qabūl* (pernyataan penerimaan ikatan) sesuai dengan kehendak syariat yang berpengaruh pada objek perikatan. Pencantuman kalimat “yang sesuai dengan kehendak syariat” maksudnya adalah bahwa seluruh perikatan yang dilakukan oleh dua pihak atau lebih tidak dianggap sah apabila tidak sejalan dengan kehendak syara’. Sedangkan pencantuman kalimat “berpengaruh pada obyek perikatan” maksudnya adalah terjadinya perpindahan kepemilikan dari satu pihak (yang melakukan *ijāb*) kepada pihak yang lain (yang menyatakan *qabūl*).⁷

Produk tabungan dalam perbankan syariah menggunakan akad *wadī’ah* dan *muḍārabah*. Akad *wadī’ah* menurut istilah fiqh adalah titipan murni dari satu pihak ke pihak lain, baik individu maupun badan hukum yang harus dijaga dan dikembalikan kapan saja ketika si penitip menghendaki. Sedangkan akad *muḍārabah* adalah akad kerja sama usaha antara dua pihak di mana pihak pertama (*ṣāhibul māl*) menyediakan seluruh modal, sedangkan pihak lainnya menjadi pengelola. Keuntungan usaha secara *muḍārabah* dibagi menurut kesepakatan yang dituangkan dalam kontrak.⁸

Produk tabungan diatur dalam Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 yang menyatakan bahwa tabungan adalah simpanan berdasarkan akad *wadī’ah* atau investasi dana berdasarkan akad *muḍārabah* atau akad lain yang tidak bertentangan dengan prinsip syariah yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat dan ketentuan yang disepakati, tetapi tidak dapat ditarik dengan

⁷ Nasrun Harun, *Fiqh Muamalah*, (Jakarta: Gaya Media Pratama, 2000), hlm. 97.

⁸ Muhammad Syafi’i Antonio, *op. cit.*, hlm. 95

cek, bilyet giro, atau alat lain yang dipersamakan dengan itu. Setiap bank dapat menghimpun dana secara langsung dari nasabah seperti menghimpun dana dari tabungan, giro dan deposito. Karena bank merupakan lembaga yang dipercaya oleh masyarakat dari berbagai macam kalangan dalam menempatkan dananya secara aman. Bank juga dapat memberikan pinjaman kepada masyarakat yang membutuhkan dana.

Sebagai lembaga keuangan, masalah bank yang paling utama adalah dana. Tanpa dana yang cukup, bank tidak dapat berbuat apa-apa, atau dengan kata lain bank menjadi tidak berfungsi sama sekali. Dana adalah uang tunai yang dimiliki atau dikuasai oleh bank dalam bentuk tunai, atau aktiva lain yang dapat segera diubah menjadi uang tunai. Uang tunai yang dimiliki oleh bank tidak hanya berasal dari pemilik bank itu sendiri, tetapi juga berasal dari titipan atau penyertaan dana orang lain atau pihak lain yang sewaktu-waktu akan ditarik kembali, baik sekaligus ataupun secara berangsur-angsur.⁹ Maka keputusan seorang nasabah untuk memakai suatu produk di perbankan syariah sangat penting karena semakin banyak nasabah yang menitipkan dananya ke bank, maka bank tersebut akan memperoleh profit yang tinggi dan bisa menyalurkan dana lebih banyak kepada nasabah yang membutuhkan dana.

Keputusan nasabah adalah sesuatu hal yang diputuskan konsumen untuk memutuskan pilihan atas tindakan pembelian barang atau jasa. Atau suatu keputusan setelah melalui beberapa proses yaitu pengenalan kebutuhan, pencarian informasi, dan melakukan evaluasi alternatif yang menyebabkan timbulnya

⁹ Zainul Arifin, *op. cit.*, hlm. 52.

keputusan yang dianggap paling baik. Langkah terakhir dari proses itu merupakan sistem evaluasi untuk menentukan efektivitas dari keputusan yang telah diambil.¹⁰

Seorang nasabah ketika akan memilih suatu produk mereka akan dihadapkan dengan pilihan yang rumit, berbagai perbedaan yang terdapat pada produk dengan jenis yang sama tapi merek dan spesifikasi yang umumnya berbeda. Proses pengambilan keputusan seseorang meliputi pengenalan kebutuhan, pencarian berbagai informasi, evaluasi berbagai alternatif merek produk, keputusan menggunakan dan evaluasi paska penggunaan. Sedangkan faktor yang mempengaruhi pilihan seorang konsumen adalah faktor individual, lingkungan dan strategi pemasaran.¹¹

Suatu produk dapat dikatakan telah dikonsumsi oleh konsumen apabila produk tersebut telah diputuskan untuk digunakan. Keputusan untuk menggunakan, dipengaruhi oleh nilai produk yang dievaluasi. Bila manfaat yang dirasakan lebih besar dibandingkan pengorbanan untuk mendapatkannya maka dorongan untuk menggunakannya semakin tinggi. Sebaliknya bila manfaatnya lebih kecil dibandingkan pengorbanannya maka biasanya konsumen akan menolak untuk menggunakan dan pada umumnya beralih mengevaluasi produk lain yang sejenis.¹²

Peran *customer service* di suatu bank sangat banyak, di antaranya adalah mempertahankan nasabah lama agar tetap setia menjadi nasabah kita melalui

¹⁰ Sutisna, *Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2002), hlm. 11.

¹¹ *Ibid.*, hlm. 16.

¹² Ujang Sumarwan, *Perilaku Konsumen dan Penerapannya dalam Pemasaran*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2001), hlm. 357.

pembinaan hubungan yang lebih akrab dengan nasabah. Berusaha untuk mendapat nasabah baru, melalui berbagai pendekatan. Misalnya meyakinkan nasabah untuk menjadi nasabah kita dan mampu meyakinkan nasabah tentang kualitas produk bank tersebut.

Salah satu perbankan syariah yang ada di Indonesia adalah bank BNI Syariah Cabang Banjarmasin. Bank BNI Syariah adalah bank yang berdiri berdasarkan 3 (tiga) pilar yaitu adil, transparan, dan mashlahat, mampu menjawab kebutuhan masyarakat terhadap sistem perbankan yang lebih adil. Sumber dana bank BNI Syariah Cabang Banjarmasin sangat beragam seperti, giro, deposito, tabungan dan lain sebagainya. Salah satu produk bank BNI Syariah yang sangat diminati oleh nasabah bank BNI Syariah cabang Banjarmasin adalah tabungan. Banyak jenis tabungan yang ada di bank BNI Syariah cabang Banjarmasin seperti tabungan iB Hasanah, tabungan iB Prima Hasanah, tabungan iB Bisnis Hasanah, tabungan iB Tapenas Hasanah dan tabungan iB Tunas Harapan. Akan tetapi yang banyak diminati oleh nasabah adalah tabungan iB Hasanah, dalam produk tabungan ini ada dua akad yang digunakan yaitu akad *wadī'ah* dan akad *muḍārabah*. Seorang nasabah ketika akan memilih akad suatu produk mereka sebenarnya dianjurkan untuk mengetahui lebih jelas dan detail apa maksud akad-akad tersebut dengan mengenali kebutuhan yang mereka butuhkan dan mencari informasi, agar mereka mendapatkan kepuasan yang sesuai dengan apa yang mereka harapkan. Akan tetapi masih banyak nasabah yang ada di pedesaan ataupun di perkotaan seperti kota Banjarmasin ini yang belum mengetahui secara jelas apa maksud akad tersebut, sehingga banyak dari mereka yang hanya sekedar

memilih akad tabungan atau hanya menyerahkan, mengikuti anjuran dan arahan dari *customer service* dan pada akhirnya mereka tidak memperoleh kepuasan yang mereka harapkan.

Dari penjelasan di atas maka pencarian informasi, pengetahuan kebutuhan dan pengetahuan tentang akad produk yang akan dipilih oleh konsumen akan sangat berperan penting bagi konsumen dalam mengambil keputusan agar mereka mendapatkan kepuasan yang mereka cari.

Dari uraian di atas penulis tertarik untuk mengadakan penelitian lebih lanjut, penelitian ini nantinya akan dituangkan dalam sebuah karya ilmiah yang berbentuk skripsi yang berjudul **Keputusan Nasabah dalam Menentukan Akad pada Produk Tabungan iB Hasanah di Bank BNI Syariah Cabang Banjarmasin.**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka yang menjadi rumusan masalah yang penulis teliti adalah:

1. Apa alasan yang melatarbelakangi keputusan nasabah dalam menentukan akad pada produk tabungan iB Hasanah di bank BNI Syariah Cabang Banjarmasin?
2. Apa saja peran *customer service* dalam meyakinkan nasabah ketika menentukan akad pada produk tabungan iB Hasanah di bank BNI Syariah Cabang Banjarmasin?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari diadakannya penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui alasan yang melatarbelakangi keputusan nasabah dalam menentukan akad pada produk tabungan iB Hasanah di bank BNI Syariah Cabang Banjarmasin.
2. Untuk mengetahui peran *customer service* dalam meyakinkan nasabah ketika menentukan akad pada produk tabungan iB Hasanah di bank BNI Syariah Cabang Banjarmasin.

D. Signifikansi Penulisan

Dari hasil penelitian yang dilakukan penulis ini, diharapkan dapat berguna sebagai:

1. Kepentingan studi ilmiah atau sebagai disiplin ilmu kesyariahan khususnya pada bidang Perbankan Syariah.
2. Menambah wawasan dan ilmu pengetahuan penulis pada khususnya dan pembaca pada umumnya tentang masalah ini maupun sudut pandang yang berbeda.
3. Sebagai bahan rujukan maupun bahan acuan bagi peneliti lain yang ingin meneliti masalah ini dari aspek lain dan bahan referensi bagi kalangan civitas akademik.

E. Definisi Operasional

Untuk mempermudah dalam penelitian ini, maka penulis akan mengembangkan beberapa definisi operasional sebagai berikut:

1. Keputusan adalah pemilihan suatu tindakan dari dua atau lebih pilihan alternatif atau sesuatu hal yang diputuskan konsumen untuk memutuskan pilihan atas tindakan pembelian barang atau jasa. Atau suatu keputusan setelah melalui beberapa proses yaitu pengenalan kebutuhan, pencarian informasi, dan melakukan evaluasi alternatif yang menyebabkan timbulnya keputusan yang dianggap paling baik.¹³ Keputusan yang dimaksudkan dalam penelitian ini adalah keputusan nasabah yang menggunakan produk iB Hasanah dalam memilih akad *wadī'ah* ataupun *muḍārabah*.
2. Nasabah adalah orang atau badan yang mempunyai rekening simpanan atau pinjaman pada bank. Nasabah yang dimaksudkan dalam penelitian ini adalah nasabah yang menggunakan produk tabungan iB Hasanah di bank BNI Syariah Cabang Banjarmasin.
3. Akad adalah suatu perikatan antara *ijāb* dan *qabūl* dengan cara yang dibenarkan syara' yang menetapkan adanya akibat-akibat hukum pada objeknya. *Ijāb* adalah pernyataan pihak pertama mengenai isi perikatan yang diinginkan, sedang *qabūl* adalah pernyataan pihak kedua untuk menerimanya.¹⁴ Akad yang dimaksudkan dalam penelitian ini adalah akad

¹³ Sutisna, *loc., cit.*

¹⁴ Sinau Ben Pinterr, <http://puengen-pinter.blogspot.co.id/2012/04/pengertian-akad.html> (13 Maret 2016).

yang ada pada produk tabungan iB Hasanah di bank BNI Syariah Cabang Banjarmasin, yaitu akad *muḍārabah* dan akad *wadī'ah*.

4. Produk tabungan iB Hasanah adalah simpanan dalam mata uang rupiah yang dikelola berdasarkan prinsip syariah dengan akad *muḍārabah* atau *wadī'ah*.¹⁵ Produk tabungan iB Hasanah yang dimaksudkan dalam penelitian ini adalah produk tabungan yang ada di bank BNI Syariah Cabang Banjarmasin yang banyak diminati oleh masyarakat.

F. Kajian Pustaka

Berdasarkan penelaahan terhadap beberapa penelitian yang penulis lakukan, berkaitan dengan masalah yang akan diteliti, maka penulis menemukan penelitian yang membahas masalah yang terkait, namun demikian ditemukan substansi berbeda dengan persoalan yang akan penulis angkat, penelitian yang dimaksud di antaranya:

Norlatifah Said, 2014, *Produk tabungan iB tunas Hasanah BNI Syariah Cabang Banjarmasin*. Skripsi, Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam. Penelitian ini membahas tentang mekanisme pembukaan tabungan iB Tunas Hasanah, strategi dan kendala yang dihadapi oleh BNI Syariah Cabang Banjarmasin dalam memasarkan produk tabungan iB Tunas Hasanah.

Supian Sauri, 2009, *Pembiayaan Talangan Haji iB Hasanah di BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin*. Skripsi, Jurusan Ekonomi Syariah, Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam. Penelitian ini membahas tentang prosedur

¹⁵ BNI Syariah, *Produk Tabungan BNI Syariah* <http://www.bnisyariah.co.id/produk/bni-syariah-tabungan> (13 Maret 2016).

pembiayaan Talangan Haji iB Hasanah di BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin.

Norhayati, Umar Hamdan (2015) *Mekanisme Pembiayaan KPR Dengan Akad Murābahah Di BNI Syariah Cabang Banjarmasin*. Skripsi, Fakultas Syariah Dan Ekonomi Islam. Penelitian ini membahas tentang mekanisme pembiayaan KPR dengan akad pembiayaan *murābahah* di BNI Syariah Cabang Banjarmasin.

Alfia Rahmah, 1201160207, jurusan perbankan syariah, *Pembiayaan Hunian Syariah pada Bank Muamalat Cabang Barabai (Analisis Perbandingan Pilihan Nasabah antara Akad Murābahah dan Akad Musyarakah Mutanaqisah)*. Penelitian ini membahas tentang perbandingan minat nasabah terhadap akad pembiayaan hunian syariah antara akad *murābahah* dan akad *musyarakah mutanaqisah* pada Bank Muamalat Cabang Barabai.

Adapun permasalahan yang akan penulis bahas dalam penelitian ini adalah lebih menitikberatkan pada “*Keputusan Nasabah dalam Menentukan Akad pada Produk Tabungan iB Hasanah di Bank BNI Syariah Cabang Banjarmasin*”. Penelitian ini membahas tentang alasan yang melatarbelakangi keputusan nasabah dalam menentukan akad dan peran *costumer service* dalam meyakinkan nasabah ketika menentukan akad pada produk tabungan iB Hasanah di bank BNI Syariah Cabang Banjarmasin. Dengan demikian terdapat pokok permasalahan yang sangat berbeda antara penelitian yang telah dikemukakan sebelumnya dengan persoalan yang akan penulis teliti.

G. Sistematika Penulisan

Dalam penelitian ini penulis membagi 5 (lima) bab dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

Bab I Pendahuluan, yang terdiri dari latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, signifikansi penelitian, definisi operasional, kajian pustaka dan sistematika penulisan.

Bab II Teori Akad, Produk Bank Syariah dan Proses Pengambilan Keputusan, pada bab ini membahas tentang teori-teori seperti teori akad, produk bank syariah, *customer service* bank, tahap-tahap proses pengambilan keputusan, faktor yang mempengaruhi perilaku konsumen, serta faktor yang mempengaruhi pilihan konsumen.

Bab III Metode Penelitian, yang memuat jenis dan pendekatan penelitian, lokasi penelitian, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, teknik pengolahan data, serta analisis data.

Bab IV Penyajian Data dan Analisis Data, yaitu berisi tentang gambaran umum lokasi penelitian, penyajian data dan analisis data serta jawaban atas rumusan masalah.

Bab V Penutup, yaitu berisi kesimpulan dan saran-saran.