

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Dasar utama kegiatan perbankan adalah kepercayaan (*trust*), baik dalam penghimpunan dana maupun penyaluran dana. Masyarakat akan mau menitipkan dananya di bank apabila dilandasi adanya unsur kepercayaan. Masyarakat percaya bahwa uangnya tidak akan disalahgunakan oleh bank, uangnya akan dikelola dengan baik, bank tidak akan bangkrut dan pada saat yang telah dijanjikan simpanan tersebut dapat ditarik kembali dari bank. Atas dasar unsur kepercayaan inilah sehingga kualitas layanan menjadi faktor yang sangat menentukan dalam keberhasilan usaha.

Banyak perusahaan selalu ingin dianggap yang terbaik dimata pelanggan atau nasabahnya karena nasabah akan menjadi pelanggan setia terhadap produk yang ditawarkan maka perusahaan perlu melayani pelanggan dengan pelayanan yang baik. Pengertian pelayanan yang baik adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar yang telah ditetapkan. Kemampuan tersebut ditunjukkan oleh sumber daya manusia dan sarana serta prasarana yang dimiliki

Lembaga keuangan perbankan mempunyai peranan penting dalam perekonomian suatu negara. Perbankan mempunyai kegiatan yang mempertemukan pihak yang membutuhkan dana dan pihak yang mempunyai kelebihan dana. Melalui kegiatan pinjaman, bank berusaha memenuhi kebutuhan masyarakat bagi kelancaran usahanya, sedangkan dengan kegiatan penyimpanan dana, bank berusaha menawarkan kepada masyarakat akan keamanan dananya dengan jasa lain yang akan diperoleh.

Bank syariah merupakan lembaga intermediasi antar pihak investor yang menginvestasikan dananya di bank kemudian selanjutnya bank syariah menyalurkan dananya kepada pihak lain yang membutuhkan dana. Investor yang menempatkan dananya akan mendapatkan imbalan dari bank dalam bentuk bagi hasil atau bentuk lainnya yang disahkan dalam syariah islam. Bank syariah menyalurkan dananya kepada pihak yang membutuhkan pada umumnya dalam akad jual beli dan kerja sama usaha. Imbalan yang diperoleh

dalam margin keuntungan, bentuk bagi atau bentuk lainnya sesuai dengan syariah islam.

Beberapa kegiatan investasi yang dapat dikembangkan yaitu menumbuhkan kegiatan produksi massal berskala kecil dan menengah, khususnya disektor argo industri melalui skema pembiayaan lunak seperti kemitraan. Salah satu produk bank syariah yang sangat membedakan dengan bank konvensional adalah pembiayaan kerja sama usaha. Dalam pembiayaan kerja sama usaha, Bank syariah tidak membebani bunga kepada nasabah akan tetapi ikut serta dalam investasi. Hasil investasi akan diterima dalam bentuk bagi hasil atas usaha yang dijalankan oleh nasabah.

Dalam pembiayaan kerja sama usaha dibedakan menjadi dua jenis yaitu pembiayaan mudharabah dan musyarokah. Bank pembiayaan mudharabah yaitu bank memberikan pembiayaan 100% dari kebutuhan modal nasabah. Pembiayaan musyarokah yaitu bank dan nasabah sama-sama menyerahkan modal untuk menjalankan usaha.

Dalam penetapan margin keuntungan terdapat faktor yang mempengaruhi yaitu jangka waktu pembiayaan. Semakin lama jangka waktu untuk mengangsur maka semakin tinggi harga jualnya. Dengan demikian secara tidak langsung akan menyebabkan inflasi karena uang semakin bertambah seiring berjalannya waktu.

Perbedaan Bunga dan Bagi Hasil:

1. Penentuan Besaran

Perbedaan sistem pembagian keuntungan secara bunga dan bagi hasil yang paling mencolok terlihat pada penentuan besaran bunga, seperti pengertiannya ditentukan menggunakan bentuk presentase besaran kredit utang. Sedangkan bagi hasil ditentukan menggunakan rasio atau perbandingan terhadap keuntungan usaha yang dibiayai dari kredit tersebut.

2. Acuan Pembagian

Acuan yang dijadikan dasar penghitungan bunga dan bagi hasil juga berbeda. Acuan besarnya bunga dipengaruhi oleh seberapa besar pokok hutang atau kredit yang dikeluarkan. Sedangkan acuan bagi hasil adalah menggunakan rasio seberapa besar keuntungan yang dibiayai oleh kredit tersebut.

3. Besarnya Pendapatan dan Jumlah Pembayaran

Pada sistem bunga pendapatan yang diperoleh bersifat statis yang dimana walaupun perusahaan merugi, utang tetap memiliki bunga yang tetap serta jumlah pembayarannya setiap periodenya juga tetap. Sedangkan dalam bagi hasil pendapatan yang diperoleh akan bersifat dinamis menyesuaikan dengan keadaan usaha. Jika usaha yang dilakukan mendapat keuntungan besar maka bagi hasil pendapatannya juga besar, begitu pula sebaliknya. Oleh karenanya bank dengan sistem bagi hasil cenderung hanya akan membiayai usaha dengan keuntungan yang diprediksi besar.

#### 4. Eksistensi

Dalam hal ini biasanya perbedaan muncul penilaian didasari oleh suatu dasar. Penerapan bagi keuntungan dengan sistem menggunakan bunga sangat diragukan bahkan dikencam beberapa kalangan karena dirasa mengaplikasikan sistem riba. Sedangkan untuk sistem bagi hasil tidak ada yang meragukan keabsahannya.

Menurut Muhammad dalam bukunya yang berjudul “Manajemen Bank Syariah “ mengemukakan penetapan harga jual mudharabah yang efisien yakni membagi proyeksi biaya oprasional dengan target volume pembiayaan murabahah ditambahkan harga jual beli dari pemasok dan keuntungan yang diinginkan.

Dalam praktek pembiayaan murabahah yang dilakukan di Bank Syariah Indonesia Kcp Metro menggunakan wakalah, sedangkan menurut Fatwa MUI tentang ketentuan umum murabahah jika hendak bank mewakilkan kepada nasabah untuk membeli barang dari pihak ketiga, akad jual beli murabahah harus dilakukan setelah barang, secara prinsip, menjadi milik Bank.

Menurut prasarvei yang dilakukan peneliti pada Bank Syariah Indonesia Kcp Metro. Murabahah paling populer dan paling banyak diminati karena akad murabahah mudah dipahami dan lebih simple dibandingkan akad-akad yang lainnya. Akan tetapi masih banyak masyarakat yang belum paham dengan akad pembiayaan murabahah, sehingga dalam hal ini diharapkan nasabah mengerti cara mekanisme dalam akad pembiayaan murabahah dengan cara meningkatkan kualitas pelayanan produk pembiayaan murobahah.

Berdasarkan latar belakang diatas penulis merasa tertarik untuk mengkaji lebih jelas mengenai kualitas pelayanan produk pembiayaan Murabbahah di Bank Syariah Indonesia Kcp Metro.

#### **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan dari latar belakang masalah yang telah dijelaskan sebelumnya, maka dapat dirumuskan masalah dalam penelitian ini yaitu bagaimana cara meningkatkan kualitas pelayanan produk pembiayaan Murabbahah di Bank Syariah Indonesia Kcp Metro?

#### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan penulis, penelitian ini bertujuan untuk:

1. Mengetahui jenis pembiayaan Murabbahah jangka pendek Bank Syariah Indonesia Kcp Metro.
2. Mengetahui kualitas pelayanan produk pembiayaan Murabbahah di Bank Syariah Indonesia Kcp Metro.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Adapun kegunaan yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi penulis  
Melalui evaluasi meningkatkan kualitas pelayanan produk pembiayaan murabahah pada Bank Syariah Indonesia Kcp Metro penulis dapat menambah wawasan dalam teori yang diperoleh selama perkuliahan.
2. Bagi Pengembang Ilmu  
Sebagai sumber bacaan atau referensi tentang meningkatkan kualitas pelayanan produk pembiayaan murabahah pada Bank Syariah Indonesia Kcp Metro dan dapat memberikan informasi kepada pihak yang melakukan penelitian lebih lanjut mengenai penelitian ini.
3. Bagi Pihak Perusahaan  
Penulisan ini kiranya dapat berguna sebagai saran bagi pihak Bank Syariah Indonesia Kcp Metro dalam pelayanan khususnya mengenai meningkatkan kualitas pelayanan produk pembiayaan murabahah.
4. Bagi Peneliti Selanjutnya  
Hasil peneliti ini dapat digunakan untuk bahan referensi bagi pihak lain yang akan melakukan penelitian dengan objek yang sama.

#### **E. Sistematika Penulisan**

## **BAB I PENDAHULUAN**

Dalam bab ini menguraikan latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan masalah, kegunaan penelitian, dan sistematika penulisan.

## **BAB II KAJIAN LITERATUR**

Dalam bab ini menguraikan yang berisi pembahasan landasan teori umum dan teori khusus tentang ilmu teori yang sudah dibahas oleh para ahli yang berkaitan dengan tema Tugas Akhir yang dipilih.

## **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Dalam bab ini menguraikan tentang waktu, lokasi, dan metode pengumpulan data selama proposal dibuat pada Bank Syariah Indonesia Kcp Metro.

## **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Dalam bab ini menguraikan tentang pengelolaan data dan pembahasan pada Bank Syariah Indonesia Kcp Metro.

## **BAB V PENUTUP**

Dalam bab ini berisi kesimpulan pengelolaan dan pembahasan meningkatkan kualitas pelayanan produk tabungan pada Bank Syariah Indonesia Kcp Metro.

## **DAFTAR LITERATUR**

## **LAMPIRAN**