

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Dunia perbankan dikala ini menunjukkan suasana persaingan yang amat kompetitif. Persaingan yang ada memerlukan kemampuan untuk menyusun upaya yang efektif serta efisien atas personal bank, baik dari segi manajemen bank, dan sumber daya manusia yang dimiliki itu sendiri supaya mampu bertahan dalam melaksanakan bisnisnya, buat melaksanakan guna bank selaku lembaga intermediasi, baik pada aspek funding, dan lending atau jasa.

Pemerintah meyakini bahwa bank memiliki peranan dalam pembangunan, karena bank memiliki tugas utama selaku mediator, dan suatu tempat yang bisa menyimpan dan menyalurkan dana yang efektif serta berdaya guna. Semenjak adanya sistem keuangan serta perbankan Syariah, aneka lembaga keuangan yang selanjutnya bergeser dari sistem konvensional ke sistem syariah, karena adanya larangan Allah SWT dalam Al-Qur'an surah Al-Baqarah ayat 275 yang dengan jelas mengharamkan bunga bank. Selain itu, masyarakat juga merasa tidak puas dengan layanan yang diberikan oleh lembaga keuangan konvensional. Karena lembaga keuangan konvensional menyebabkan pengaruh negatif atas perekonomian rakyat. Bertentangan dengan lembaga keuangan yang berbasis syariah, sistem operasionalnya sesuai dengan prinsip syariat islam dan berdampak positif bagi masyarakat.

Dunia perbankan khususnya Bank BSI KCP Bandar Jaya Proklamator 2, menginginkan bahwa lembaga keuangannya memperoleh keuntungan, maka dari itu bank memerlukan upaya yang baik untuk meningkatkan jumlah nasabah dengan tujuan memperbesar penyimpanan dana dari masyarakat. Adapun menurut Poerwadarminta 1991:574 bahwa Upaya merupakan usaha yang dilakukan untuk mencapai maksud dan tujuan yang diinginkan. Sementara Peningkatan menurut Adi S 2000:117 merupakan kemajuan penambahan tingkatan pencapaian baik dalam proses, sifat, ukuran, dan lain sebagainya. Selain definisi dari Upaya dan Peningkatan diatas, sumber pendapatan dalam dunia perbankan pada dasarnya mengandalkan dana dari masyarakat yang

kemudian disimpan pada bank bersangkutan. Karena itu, tanpa adanya dana tersebut bank tidak bisa menjalankan operasionalnya dengan maksimal. Oleh karena itu, jika semakin banyak nasabah yang menyimpan dananya pada bank, maka akan semakin berkembang pula bank tersebut nantinya. Akan tetapi, jika banyak bank yang bermunculan, bisa membuat persaingan menjadi sangat ketat dan membuat bank sulit untuk mendapatkan banyak nasabahnya. Maka dari itu, perlunya upaya yang tepat dan efisien bagi bank untuk meningkatkan jumlah nasabahnya, karena pada dasarnya masyarakat memilih suatu bank atas dasar keyakinan yang dimilikinya dan juga integritas serta nama baik yang dimiliki oleh bank tersebut.

Adapun upaya yang digunakan oleh Bank BSI KCP Bandar Jaya Proklamator 2 untuk meningkatkan jumlah nasabah antara lain, sebagai berikut: meningkatkan kualitas produk, memberikan pelayanan yang baik dan cepat, dan mengadakan training kepada seluruh karyawan mengenai produk, pelayanan, dan materi perbankan yang harus di ketahui agar mengurangi kesalahan dalam setiap pekerjaan, serta dengan melakukan berbagai promosi dengan memanfaatkan media yang ada, dan melakukan kerjasama dengan berbagai pihak. Kenapa harus menggunakan upaya dalam meningkatkan jumlah nasabah tabungan? Hal tersebut, karena upaya merupakan langkah yang bisa diambil oleh instansi termasuk Bank BSI KCP Bandar Jaya Proklamator 2 ini yang bertujuan untuk mencapai target yang telah ditentukan. Karena dengan adanya upaya menjadi pengukur maksimal atau tidaknya usaha dan hasil yang akan diperoleh nantinya. Namun ada Faktor-faktor yang harus di pertimbangkan dalam menentukan upaya, baik yang berhubungan dengan bank itu sendiri maupun lingkungan sekitar, untuk mencapai target tujuan bank sehingga memperoleh keberhasilan.

Adapun beragam jenis tabungan yang ada di Bank BSI KCP Bandar Jaya Proklamator 2, antara lain : tabungan wadi'ah, tabungan easy mudharabah, tabungan mabrur/tabungan haji, tabungan ku, tabungan pensiun. Tabungan Wadi'ah yakni tabungan yang menggunakan prinsip wadi'ah yad adh-dhamanah atau titipan dan tanpa potongan biaya admin perbulannya, hal tersebut menjadi daya tarik masyarakat untuk memilih bank syariah. Tabungan easy mudharabah adalah tabungan yang menggunakan prinsip bagi hasil, keuntungan tabungan ini nasabah mendapatkan nisbah atau bagi hasil dari uang yang telah disimpan.

Tabungan mabrur/Tabungan haji adalah tabungan yang ditujukan bagi masyarakat yang ingin berhaji, keuntungan tabungan ini adalah adanya jaminan asuransi guna mengurangi suatu hal yang bisa terjadi dimasa depan. Tabungan ku adalah tabungan yang ada pada Bank Syariah Indonesia yang menggunakan prinsip wadi'ah yad adh-dhamanah, tabungan ini diharapkan penggunaannya dimanfaatkan untuk menumbuhkan budaya menabung pada masyarakat serta bisa menjadi simpanan untuk masa depan nasabah, mulai dari kesehatan, pendidikan, dan lainnya. Tabungan pensiun yakni tabungan yang diperuntukan kepada personal yang tercatat pada lembaga pengelolaan pensiunan, pada tabungan pensiun terdapat kemudahan persyaratan dalam pembukaan rekening, selain itu juga mendapatkan fasilitas BSI Debit Co Branding Taspen atau kartu ATM, dan fasilitas E-banking.

Berdasarkan data pra survey penelitian, didapati bahwa tabungan wadi'ah dibanding tabungan jenis lain merupakan produk tabungan unggulan yang menjadi daya tarik bagi masyarakat sehingga memilih Bank BSI KCP Bandar Jaya Proklamator 2.

**Tabel 1.1**

Jumlah Nasabah Tabungan di Bank BSI KCP Bandar Jaya Proklamator 2

<b>Jenis</b>	<b>Jumlah</b>
<b>Tabungan Wadi'ah</b>	3000
<b>Tabungan Mudharabah</b>	200
<b>Tabungan Mabrur atau Haji</b>	1600
<b>Tabungan Ku</b>	130
<b>Tabungan Pensiun</b>	70
<b>Jumlah</b>	5000

*Sumber: Hasil Wawancara Pra Survey di Bank BSI KCP Bandar Jaya Proklamator 2*

Berdasarkan tabel 1.1 total jumlah nasabah tabungan di Bank BSI KCP Bandar Jaya Proklamator 2 cukup banyak, namun masih harus ada upaya untuk meningkatkan jumlah nasabah. Dapat dilihat juga bahwa tabungan wadi'ah menjadi tabungan yang paling banyak diminati diantara tabungan jenis lain yang ada di Bank BSI KCP Bandar Jaya Proklamator 2, hal tersebut karena tabungan wadi'ah di Bank BSI KCP Bandar Jaya Proklamator 2 menggunakan prinsip wadi'ah yad adh-dhamanah.

Dilihat dari tabel 1.1 tabungan wadi'ah di Bank BSI KCP Bandar Jaya Proklamator 2 memiliki nasabah sebanyak 3000 nasabah, adapun untuk tahun pertama ini Bank BSI KCP Bandar Jaya Proklamator 2 menargetkan peningkatan jumlah nasabahnya mencapai 4000 nasabah.

Dilihat dari tabel 1.1 bahwa jumlah nasabah produk tabungan wadi'ah sampai dengan tahun 2021, merupakan produk tabungan dengan jumlah nasabah terbanyak dari pada produk tabungan jenis lainnya. Padahal tabungan wadi'ah itu merupakan tabungan yang ditujukan untuk kebutuhan jangka pendek yang sifatnya untuk kebutuhan konsumtif, dan tidak berorientasi untuk mendapatkan keuntungan.

Maka dari itu, penulis akan membahas mengenai upaya yang digunakan dalam peningkatan jumlah nasabah tabungan wadi'ah. Berdasarkan latar belakang tersebut, maka penulis mengambil judul **“Upaya Peningkatan Jumlah Nasabah Tabungan Wadi'ah di Bank BSI KCP Bandar Jaya Proklamator 2”**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka penulis dapat merumuskan masalah yaitu :

- Bagaimana upaya peningkatan jumlah nasabah tabungan wadi'ah di Bank BSI KCP Bandar Jaya Proklamator 2

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan di atas, maka tujuan yang akan dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- Untuk mengetahui upaya peningkatan jumlah nasabah tabungan wadi'ah di Bank BSI KCP Bandar Jaya Proklamator 2.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan akan memberikan manfaat bagi :

#### 1. Bagi Penulis

Bisa mengerti produk-produk yang ada di Bank BSI KCP Bandar Jaya Proklamator 2, dan bisa menambah ilmu, referensi, serta informasi mengenai produk dan sistem atau prinsip yang digunakan oleh Bank BSI KCP Bandar Jaya Proklamator 2.

#### 2. Bagi Perusahaan

Dapat digunakan sebagai bahan evaluasi pihak bank untuk meningkatkan jumlah nasabah dan mempertahankan pelayanan yang baik di Bank BSI KCP Bandar Jaya Proklamator 2, supaya akan terjadi peningkatan yang baik kedepannya.

#### 3. Bagi Akademis

Bisa digunakan sebagai bahan rujukan atau rujukan untuk mahasiswa lain yang ingin meneliti tentang masalah yang serupa yaitu mengenai upaya peningkatan jumlah nasabah, dan juga bisa menjadi bagian dari pengembangan ilmu perbankan.

## **1.5. Sistematika Penulisan**

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Berisi uraian tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metode penulisan dan sistematis penulisan.

### **BAB II : TINJAUAN PUSTAKA**

Berisi uraian tentang konsep serta teori-teori yang akan dijalankan serta memperkuat hubungan antara variabel satu dengan variabel yang lain. Seperti pengertian bank, pengertian bank syariah, perbedaan bank syariah dan konvensional, prinsip bank syariah, produk-produk bank syariah, tabungan di bank syariah, tabungan wadi'ah, pengertian nasabah, sifat-sifat nasabah, jenis-jenis nasabah, upaya peningkatan nasabah.

### **BAB III : METODOLOGI PENELITIAN**

Berisi uraian tentang jenis penelitian yang digunakan seperti menggunakan metode penelitian kualitatif. Selain itu teknik pengumpulan data digunakan untuk memperoleh data seperti observasi, dokumentasi, dan wawancara.

### **BAB IV :HASIL DAN PEMBAHASAN**

Berisi uraian tentang sejarah singkat Bank BSI KCP Bandar Jaya Proklamator 2, visi dan misi bank, lambang dan artinya, struktur organisasi, produk-produk, nilai budaya kerja, dan membahas mengenai tabungan wadi'ah dan upaya peningkatan jumlah nasabah tabungan wadi'ah.

### **BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN**

Berisi uraian tentang kesimpulan dan saran dari hasil penelitian yang telah dilakukan, serta memberikan gambaran dan rekomendasi dari penelitian sebelumnya.