

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Lembaga keuangan adalah komponen penting dalam sistem keuangan ekonomi yang menyediakan layanan keuangan kepada masyarakat. Dalam hal ini, lembaga keuangan yang dimaksud adalah bank. Saat ini, bank syariah, yang beroperasi berdasarkan prinsip syariah, mengalami pertumbuhan yang pesat. “Bank syariah berbeda dengan bank konvensional, di mana bank konvensional menghasilkan keuntungan melalui bunga, sedangkan bank syariah menggunakan sistem bagi hasil” (Abdul et al., 2022). Meskipun secara nominal kedua sistem ini dapat terlihat mirip, perbedaan yang signifikan muncul dari sudut pandang hukum, terutama dalam konteks hukum Islam.

Perbankan Syariah, yang dikenal juga sebagai *Islamic Banking*, muncul sebagai respons dari kelompok ekonomi dan praktisi yang beroperasi dalam kerangka syariah. Perubahan pada Undang-Undang No. 21 Tahun 2008 tentang Perbankan memberikan peluang lebih besar untuk pengembangan perbankan syariah di Indonesia. Undang-Undang tersebut menjelaskan bahwa sistem perbankan syariah bertujuan untuk memenuhi kebutuhan jasa perbankan bagi masyarakat yang tidak menerima praktik bunga, menyediakan produk dan jasa perbankan yang memiliki keunggulan komparatif dengan menghilangkan beban bunga, serta membuka akses

pembiayaan untuk pengembangan usaha berdasarkan prinsip kemitraan yang menjaga hubungan harmonis antara investor (Irmala Tata, 2023).

Berbeda dengan bank konvensional yang menerapkan hubungan debitur dan kreditur, perbankan syariah berusaha menciptakan layanan transaksi keuangan yang sesuai dengan prinsip syariah, sehingga menghindari praktek riba, perjudian, ketidakpastian (*gharar*), dan pelanggaran prinsip dalam transaksi.

Sebagai negara dengan populasi Muslim terbesar ke 2 di dunia dengan jumlah populasi muslim 236 juta muslim atau sekitar 84,35% (Pubyas, 2024). Indonesia memiliki potensi besar untuk memimpin industri keuangan syariah. Meningkatkan kesadaran masyarakat tentang produk halal dan mendapatkan dukungan yang kuat dari para pemangku kepentingan adalah faktor penting dalam pengembangan ekosistem industri halal, termasuk didalamnya Bank Syariah.

Pada 1 Februari 2021, bertepatan dengan 19 Jumadil Akhir 1442 H, Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah bergabung menjadi satu entitas yang dikenal sebagai Bank Syariah Indonesia (BSI). Penggabungan ini bertujuan untuk mengintegrasikan keunggulan ketiga bank, menawarkan layanan yang lebih komprehensif, jangkauan lebih luas, serta meningkatkan kapasitas modal. Dengan dukungan dari perusahaan induk (Mandiri, BNI, BRI) dan komitmen pemerintah melalui Kementerian BUMN, Bank Syariah Indonesia diharapkan dapat bersaing di tingkat global. (Muhaeni et al., 2022). Bank Syariah Indonesia merupakan Bank

Syariah yang ada di Indonesia saat ini. Menurut laporan tahunan Bank Syariah Indonesia tahun 2023, Bank Syariah Indonesia memiliki total 886 kantor cabang pembantu (KCP) di seluruh Indonesia (Bank Syariah Indonesia Tbk, 2023) termasuk Bank Syariah Indonesia KCP Labuan.

Menurut (Rosihan et al., 2019) bahwa Ketidakpuasan merupakan alasan utama nasabah pindah ke Bank lain. Maka dari itu perlu diperhatikan oleh setiap Bank Syariah Indonesia.

Berdasarkan wawancara dengan (Ratu, 2024), selaku *Branch Office Service Manager (BOSM)* Bank Syariah Indonesia KCP Labuan, total keseluruhan nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Labuan mencapai 24.652 nasabah, dengan 23.666 diantaranya nasabah aktif. Dari jumlah tersebut, terdapat 12.833 nasabah yang memiliki tabungan *wadiah* dan 50-60% nasabah belum sepenuhnya memahami konsep dan cara kerja produk bank syariah.

Bank Syariah Indonesia KCP Labuan dipilih sebagai lokasi penelitian karena kepuasan nasabah merupakan faktor krusial dalam menilai kualitas pelayanan. Dengan banyaknya nasabah yang menggunakan produk tabungan *wadiah*, penelitian ini dapat memberikan wawasan mendalam tentang pengalaman nasabah. Selain itu, tantangan dalam penerapan akad *wadiah* dan kurangnya pemahaman nasabah tentang produk ini menjadi aspek penting untuk di eksplorasi. Dukungan manajemen juga menjadi alasan kuat untuk melakukan penelitian di lokasi tersebut.

Salah satu produk unggulan yang ditawarkan Bank Syariah Indonesia KCP Labuan adalah tabungan *wadiah*. Tabungan ini beroperasi berdasarkan prinsip titipan, di mana nasabah menyimpan dananya dengan jaminan keamanan dari bank. Dalam hal ini, BSI KCP Labuan menerapkan akad *wadiah yad dhamanah*, yang memungkinkan bank untuk memanfaatkan dana titipan tersebut atas izin pemilik dana untuk kegiatan produktif, sementara nasabah tetap mendapatkan jaminan keamanan.

Tabungan *Easy Wadiah* sangat diminati oleh nasabah BSI karena menawarkan berbagai keunggulan, seperti tidak adanya biaya admin bulanan, tidak adanya biaya tarik tunai di ATM Mandiri, serta tanpa biaya transaksi pada seluruh *Electronic Data Capture (EDC)* Bank Mandiri, *Electronic Data Capture (EDC)* yang terhubung dengan jaringan Prima, dan *Electronic Data Capture (EDC)* bank lain di Indonesia. Nasabah juga mendapatkan kemudahan dalam bertransaksi melalui layanan *net banking* dan *mobile banking* serta kemudahan dalam penyaluran zakat, infaq, dan sedekah. Selain itu, Bank Syariah Indonesia mempermudah proses pembukaan rekening, yang dapat dilakukan kapan saja dan di mana saja melalui aplikasi BSI *Mobile Banking*. Setelah proses tersebut, nasabah hanya perlu mengunjungi bank untuk menerima buku rekening dan kartu ATM mereka menurut Lestari (dalam Anggraini¹ et al., 2024).

Salah satu perbedaan mencolok antara bank konvensional dan bank syariah terletak pada sistem produk tabungan. Di bank konvensional, terdapat kecenderungan untuk menerapkan unsur *riba*, yang diharamkan

bagi umat Muslim, sedangkan di perbankan syariah, unsur *riba* tidak ada baiknya dalam bentuk nyata maupun tidak.

Meskipun tujuan bank syariah adalah untuk menghindari mekanisme bunga, banyak orang awalnya meragukan kemampuan sistem perbankan bebas bunga. Pandangan tersebut muncul karena anggapan bahwa sistem semacam ini dianggap tidak realistis (Hendrawati, 2017).

Di era modern saat ini, Otoritas Jasa Keuangan (OJK) menunjukkan bahwa indeks literasi keuangan syariah masyarakat Indonesia hanya mencapai 39,11% (Keuangan, 2024). Hal ini mengindikasikan bahwa masih sebagian masyarakat yang belum sepenuhnya memahami konsep dan cara kerja produk bank syariah. Untuk mengatasi hal tersebut, Bank Syariah Indonesia menawarkan berbagai produk untuk memenuhi kebutuhan nasabah, mulai dari investasi, pembiayaan, hingga tabungan dan jasa perbankan lainnya. Produk tabungan yang tersedia meliputi *BSI Tabungan Bisnis*, *BSI Tabungan Classic*, *BSI Tabungan Easy Mudharabah*, *BSI Tabungan Easy Wadiah*, *BSI Tabungan Efek Syari'ah*, *BSI Tabungan Junior*, *BSI Tabungan Mahasiswa*, *BSI Tabungan Payroll*, *BSI Tabungan Pendidikan*, *BSI Tabungan Pensiun*, *BSI Tabungan Prima*, *BSI Tabungan Rencana*, *BSI Tabungan Simpanan Pelajar*, *BSI Tabungan Smart*, *BSI Tabungan Valas*, *BSI Tabungan Ku*, dan *BSI Tapenas Kolektif* (Ghafar et al., 2025).

Kepuasan nasabah merupakan elemen krusial dalam menilai kualitas pelayanan di sektor perbankan, termasuk perbankan syariah. Dalam

konteks ini, nasabah mengevaluasi kinerja layanan yang mereka terima dan membandingkannya dengan harapan yang ada. (Kotler Keller, 2009) mengemukakan bahwa kepuasan nasabah adalah hasil dari perbandingan antara harapan dan realitas layanan yang diterima. Semakin tinggi kualitas pelayanan yang dirasakan, semakin besar kemungkinan nasabah untuk tetap loyal dan merekomendasikan bank kepada orang lain.

Dari uraian permasalahan di atas, dapat disimpulkan bahwa salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah adalah keunggulan produk tabungan yang ditawarkan oleh Bank Syariah Indonesia KCP Labuan, khususnya Tabungan *Easy Wadiah*. Oleh karena itu, penting bagi Bank Syariah Indonesia KCP Labuan untuk terus meningkatkan kualitas dan pemahaman nasabah mengenai produk ini. Maka dengan itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang **"PENGARUH KEUNGGULAN PRODUK TABUNGAN WADIAH TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI BANK SYARIAH INDONESIA (Studi pada Bank Syariah Indonesia KCP Labuan)."**

B. Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah adalah bagian penting dalam suatu penelitian, karena di dalamnya ditentukan apa saja permasalahan yang akan dikaji dan diselesaikan melalui penelitian tersebut. Dari latar belakang di atas yang menjelaskan mengenai pengaruh keunggulan produk tabungan wadiah terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Labuan, maka masalahnya adalah:

1. Kurangnya pemahaman nasabah tentang produk tabungan syariah

Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Labuan belum sepenuhnya memahami konsep, keunggulan, manfaat, dan mekanisme kerja produk tabungan *wadiah* di Bank Syariah Indonesia terutama di Bank Syariah Indonesia KCP Labuan.

2. Kepercayaan terhadap Sistem Perbankan Syariah

Meskipun berupaya menghindari *riba*, masih terdapat keraguan di kalangan masyarakat mengenai keefektifan dan keamanan sistem perbankan syariah, termasuk produk tabungan *wadiah*. Otoritas Jasa Keuangan (OJK) menjelaskan bahwa indeks literasi keuangan syariah masyarakat Indonesia hanya mencapai 39,11% (Keuangan, 2024).

3. Kepuasan Nasabah yang tidak terjamin

Meskipun Bank Syariah Indonesia menawarkan berbagai produk, kepuasan konsumen dapat bervariasi. Ada risiko bahwa jika kualitas layanan dan produk tidak memenuhi harapan, nasabah dapat beralih ke Bank lain.

C. Batasan Masalah

Untuk memastikan pembahasan penelitian ini tetap terarah dan mudah dipahami, serta menghindari meluasnya masalah yang akan dibahas, penting untuk membatasi masalah dalam penelitian ini. Beberapa batasan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Data yang digunakan pada penelitian ini merupakan data primer yang dikumpulkan melalui *kuesioner*.

2. Fokus Penelitian hanya akan membahas pengaruh keunggulan produk tabungan *wadiah*. Kepuasan nasabah penelitian ini akan berfokus pada pengukuran kepuasan nasabah yang menggunakan produk tabungan *wadiah*.
3. Responden Penelitian hanya berfokus pada nasabah yang memiliki rekening tabungan *wadiah* di Bank Syariah Indonesia KCP Labuan.

D. Perumusan Masalah

Berdasarkan Identifikasi dan Batasan masalah di atas yang telah dikemukakan maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu “Apakah keunggulan produk tabungan *wadiah* memiliki pengaruh terhadap tingkat kepuasan nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Labuan?”.

E. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh signifikan dari keunggulan produk tabungan *wadiah* terhadap kepuasan nasabah.

F. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan berbagai manfaat kepada beberapa pihak, diantaranya:

1. Manfaat Teoretis
 - a. Bagi Penulis: Dengan dilakukannya penelitian ini penulis mendapatkan ilmu dan wawasan yang bermanfaat serta berguna

untuk memperoleh gelar sarjana di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

2. Manfaat Praktisi

- a. Bagi Akademisi: Adanya penelitian ini untuk menjadi salah satu referensi selanjutnya dari beberapa penelitian terdahulu tentang pengaruh keunggulan produk tabungan *wadiah* terhadap kepuasan nasabah menabung di Bank Syariah Indonesia (studi pada Bank Syariah Indonesia KCP Labuan).
- b. Bagi Bank Syariah Indonesia: Dengan adanya hasil penelitian ini agar menjadi acuan untuk meningkatkan keunggulan produk tabungan *wadiah* dan kualitas pelayanan, sehingga dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah.
- c. Bagi Nasabah: Penelitian ini dapat memberikan informasi yang lebih jelas mengenai produk tabungan *wadiah*, sehingga mereka dapat mengambil keputusan yang lebih baik dalam memilih produk perbankan yang sesuai dengan kebutuhan mereka.

G. Sistematika Pembahasan

Untuk memberikan pemahaman gambaran yang sistematis, maka penulis mencantumkan sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan latar belakang penelitian, mengidentifikasi masalah, batasan masalah, perumusan masalah, menguraikan tujuan penelitian, dan manfaat penelitian..

BAB II : KAJIAN TEORETIS

Bagian ini akan menyajikan landasan teori yang diperoleh dari studi pustaka. Teori yang didapat akan menjadi landasan pendukung mengenai masalah yang diteliti oleh penulis, hubungan antar variabel, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, dan hipotesa.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini merinci waktu dan tempat penelitian, populasi dan sampel, menentukan jenis metode penelitian yang digunakan, jenis pengumpulan data, dan teknik analisis data.

BAB IV : PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

Bab ini berfokus tentang metode analisis yang digunakan dalam penelitian dan data-data yang digunakan beserta sumber data.

BAB V : PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan dan saran-saran dari hasil penelitian yang diperoleh.