

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Industri perbankan merupakan sektor ekonomi yang terlibat dalam menghimpun, mendistribusikan dan memanfaatkan dana serta menyediakan berbagai produk dan layanan keuangan kepada nasabahnya. Industri perbankan berperan sebagai lembaga keuangan yang menghubungkan pihak yang mempunyai modal dengan pihak yang membutuhkan modal (Andrian et al., 2021).

Menurut Peraturan Nomor 10 Tahun 1998 yang mengatur tentang perbankan, bank di Indonesia terdiri dari dua sistem atau *dual banking system*: bank konvensional dan Bank Muamalat. Bank Indonesia sebagai pengamat terhadap seluruh bank di Indonesia perlu menetapkan standar yang pada akhirnya mampu meningkatkan operasional Bank Syariah. Hal tersebut di atas telah diubah dalam Undang-undang Bank Indonesia No. 23 Tahun 1999 (Republik Indonesia, 1998).

Beroperasinya bank konvensional di Indonesia ditandai dengan berdirinya *De Bank van Leening* di pulau Jawa pada tahun 1746 oleh VOC. *De Bank van Leening* berganti nama menjadi *De Bank Courant en Bank van Leening* pada tahun 1752. Didirikan oleh pemerintah Indonesia pada 17 Agustus 1945, Bank Sentral Negara Indonesia (BNI) diresmikan dan bertindak sebagai bank sentral dimana memegang posisi diperbankan, uang dan sistem pembayaran (Bank Indonesia, 2020).

Berbeda dengan Bank Syariah yang berdiri karena adanya beberapa pertimbangan yang diusung oleh umat Islam yang menginginkan pemerintah mendirikan lembaga keuangan bebas bunga maka didirikan Bank Muamalat Indonesia pada tanggal 1 November 1991. Bank Muamalat didirikan sebagai bank pertama di Indonesia yang berpegang pada hukum syariah. Bank Muamalat sempat mengalami krisis keuangan pada akhir tahun 1990an, sehingga ekuitasnya hanya tinggal sepertiga dari modal awalnya. IDB (*Islamic Development Bank*) kemudian memberikan dana kepada bank tersebut dan antara tahun 1999 dan 2002 bank tersebut mampu pulih dan memperoleh keuntungan (MFakhriansyah, 2023).

Pasca pemberlakuan Perbankan Syariah No. 21 Tahun 2008 pada tanggal 16 Juli 2008, pertumbuhan Bank Syariah nasional semakin selaras dengan kerangka hukum yang mendukung perkembangan Bank Syariah di Indonesia. Perbankan Syariah dapat mendukung perekonomian negara dengan pertumbuhan rata-rata melebihi 65% selama lima tahun terakhir. Republik Indonesia, 2008).

Tabel 1.1 Perbandingan Total Asset Bank Konvensional dengan Bank Syariah

Keterangan	Bank Konvensional	Bank Syariah
2021	10.112.304 miliar	676.735 miliar
2022	11.113.321 miliar	782.100 miliar
2023	11.765.838 miliar	868.986 miliar

Sumber: ((OJK), 2023) dan ((OJK), 2023)

Tabel 1.1 diatas, yang berasal dari Statistika Perbankan Indonesia dan Statistika Perbankan Syariah, menunjukkan peningkatan total *asset* bank konvensional sebesar 1.653.534 miliar dari tahun 2021 hingga 2023,

sementara perkembangan total *asset* bank syariah hanya sebesar 192.251 miliar dari tahun 2021 hingga 2023. Perbandingan kenaikan total *asset* bank konvensional menunjukkan bahwa kenaikan total *asset* bank konvensional lebih besar. Bank konvensional menunjukkan kenaikan total *asset* sebesar 16,35% dari tahun 2021 hingga 2023, sementara Bank Syariah menunjukkan kenaikan total *asset* yang hampir dua kali lipat dari bank konvensional, sebesar 28,40% dari tahun 2021 hingga 2023.

Berdasarkan perkembangan total *asset* tersebut dapat dikatakan bahwa bank konvensional dan Bank Syariah sama-sama menunjukkan bahwa keduanya memiliki kenaikan *asset* setiap tahunnya. Diketahui bahwa terdapat ketimpangan pada *asset* Bank Syariah yang hanya memiliki *asset* 868.986 miliar di tahun 2023. Berbeda dengan bank konvensional yang memiliki *asset* sebesar 11.765.838 miliar. Hal ini unik karena menurut Kementerian Agama Republik Indonesia (2020), umat Islam di Indonesia berjumlah 229,62 juta jiwa, atau 87,2% dari total penduduk Indonesia yang berjumlah 269,6 juta jiwa umat Islam. Total jumlah bank konvensional jauh lebih banyak dibandingkan Bank Syariah.

Menurut OJK, (2024) terdapat 14 (empat belas) bank umum syariah (*Islamic Commercial Bank*) di Indonesia termasuk Bank Muamalat Indonesia, yang merupakan bank syariah pertama di Indonesia yang berdiri pada 1 November 1991. Total *asset* yang dimiliki Bank Muamalat Indonesia mencapai 66.953 miliar rupiah pada tahun 2023 (Bank Muamalat Indonesia, 2023). Total *asset* yang dimiliki oleh Bank Muamalat Indonesia masih

tertinggal dengan Bank Syariah Indonesia (BSI) dengan total *asset* yang dimiliki sebesar 353.624 miliar rupiah pada tahun 2023 meskipun Bank Syariah Indonesia (BSI) tergolong sebagai bank syariah terbaru di Indonesia yang berdiri pada tahun 1 Februari 2021 (Bank Syariah Indonesia, 2024). Bank Muamalat Indonesia didirikan dengan tujuan untuk mengembangkan perbankan berdasarkan prinsip-prinsip syariat Islam. Bank Muamalat Indonesia tetap konsisten pada prinsip syariat Islam pada seluruh kegiatan operasionalnya yang artinya Bank Muamalat Indonesia tidak mempunyai bank induk konvensional (Bank Muamalat Indonesia, 2016). Penerapan syariah dalam operasional Bank Muamalat Indonesia meliputi beberapa aspek, seperti (Triana, 2019):

a. Penggunaan Konsep Bagi Hasil

Bank Muamalat Indonesia menggunakan konsep bagi hasil (profit sharing) dalam transaksi keuangan, yang berbeda dengan bank konvensional. Konsep ini memungkinkan bank untuk berbagi keuntungan dan kerugian dengan nasabah, sehingga lebih sesuai dengan prinsip syariah.

b. Penggunaan Manajemen Sumber Daya Manusia Berbasis Syariah

Bank Muamalat Indonesia juga menerapkan manajemen sumber daya manusia berbasis syariah, yang meliputi rekrutmen, seleksi, kontrak kerja, penilaian kinerja, pelatihan dan pengembangan, serta kompensasi. Manajemen ini diterapkan untuk memastikan bahwa karyawan bank berperilaku sesuai dengan prinsip-prinsip syariah.

c. Penggunaan Layanan *Frontliner* dan *Relationship Marketing*

Bank Muamalat Indonesia berupaya meningkatkan layanan *frontliner* dan *relationship marketing* untuk mempertahankan nasabah. Layanan *frontliner* dan *relationship marketing* ditemukan memiliki pengaruh positif terhadap loyalitas nasabah.

Produk Penghimpunan Dana (*Funding*) dan Penyaluran Dana (*Financing*) yang ada pada Bank Muamalat Indonesia, sebagai berikut (Tawile, 2019):

a. Tabungan

Tabungan dalam Bank Muamalat Indonesia merupakan produk tabungan syariah yang menawarkan berbagai keuntungan dan kemudahan bagi nasabah. Keuntungan menggunakan tabungan Bank Muamalat Indonesia (Bank Muamalat Indonesia, 2016):

- Bebas biaya layanan bulanan: Tidak ada biaya admin bulanan untuk tabungan.
- Setoran awal ringan sebesar Rp. 25.000: Setoran awal yang relatif rendah.
- Fasilitas Kartu *SharE Debit* dan *Debit Online (VISA)* dengan beragam promo subsidi belanja: Memungkinkan transaksi belanja dengan promo subsidi.
- Fasilitas *e-Banking (Muamalat Digital Islamic Network (MDIN) & Internet Banking)*: Memudahkan transaksi perbankan melalui internet dan *mobile banking*.

- Dapat buka rekening online melalui *Muamalat Digital Islamic Network (MDIN)*: Membuka rekening secara online.
- Benefit subsidi biaya transaksi 5x gratis 5x hanya melalui *MDIN* (untuk transaksi transfer online (Bersama/Prima), Pembayaran utilitas publik, *BI Fast* dan *Top Up e-wallet*): Manfaat subsidi biaya transaksi yang signifikan.

b. Giro

Giro adalah Rekening giro yang dapat digunakan untuk mendukung kebutuhan transaksi bisnis maupun transaksi sehari-hari.

Keuntungan giro dari Bank Muamalat Indonesia (Bank Muamalat Indonesia, 2016):

- Menggunakan Akad *Wadi'ah Yad Dhamanah*
Produk giro ini menggunakan akad *Wadi'ah yad Dhamanah*, yang memungkinkan nasabah untuk menitipkan uangnya dengan jaminan keamanan yang ketat. Akad ini memberikan keamanan dan kepercayaan kepada nasabah dalam menyimpan dana mereka.
- Tersedia dalam Mata Uang *IDR*, *USD*, dan *SGD*:
Giro ini tersedia dalam tiga mata uang utama: Rupiah (*IDR*), Dollar Amerika (*USD*), dan Singdollar (*SGD*). Hal ini memberikan fleksibilitas kepada nasabah untuk melakukan transaksi dalam mata uang yang paling sesuai dengan kebutuhan mereka.
- Fasilitas Lengkap:

Bank Muamalat menyediakan fasilitas lengkap untuk giro, termasuk kartu *ATM Visa Debit Gold*. Fasilitas ini memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi keuangan secara online dan offline, serta memberikan kemudahan dalam mengatur likuiditas keuangan mereka.

Dengan demikian, Bank Muamalat Indonesia menawarkan keuntungan yang signifikan bagi nasabah yang menggunakan giro dengan akad *Wadi'ah yad Dhamanah*, tersedia dalam beberapa mata uang, dan dilengkapi dengan fasilitas yang komprehensif.

c. Deposito

Deposito yaitu produk simpanan yang penyetoran dana dilakukan pada saat pembukaan rekening saja dan penarikan bisa dilakukan setelah jangka waktu tertentu misalnya dalam 1,3,6,9,12 dan 24 bulan.

Keuntungan deposito pada Bank Muamalat Indonesia (Bank Muamalat Indonesia, 2016):

- Menguntungkan, dapatkan bagi hasil yang optimal

Deposito *iB Hijrah* Muamalat memberikan bagi hasil yang optimal kepada nasabah, sehingga mereka dapat memperoleh keuntungan dari investasi mereka.

- Ketenangan hati, dana investasi dikelola secara syariah dan dapat memberikan ketenangan batin

Dana investasi dikelola secara syariah, yang memberikan ketenangan batin kepada nasabah karena sesuai dengan prinsip-prinsip Islam.

- Fleksibel, pilih jangka waktu sesuai dengan kebutuhan
Nasabah dapat memilih jangka waktu deposito yang sesuai dengan kebutuhan mereka, seperti 1, 3, 4, 6, atau 12 bulan.
- Sebagai jaminan, kelak Anda bisa menggunakan Deposito *iB Hijrah* sebagai jaminan pembiayaan jika dibutuhkan
Deposito *iB Hijrah* dapat digunakan sebagai jaminan pembiayaan jika dibutuhkan, memberikan keamanan tambahan bagi nasabah.

Dengan demikian, Bank Muamalat Indonesia menawarkan keuntungan yang signifikan bagi nasabah yang menggunakan deposito *iB Hijrah* Muamalat, termasuk menguntungkan, ketenangan hati, fleksibilitas dalam memilih jangka waktu, dan sebagai jaminan pembiayaan.

Berdasarkan fenomena Bank Muamalat Indonesia yang menjadi bank syariah pertama di Indonesia tetapi Bank Muamalat Indonesia memiliki total *asset* yang lebih kecil dari pada Bank Syariah Indonesia menjadi pertanyaan utama bagi peneliti apakah nasabah Bank Muamalat Indonesia merasa puas atau tidak puas terhadap produk maupun layanan yang diberikan oleh Bank Muamalat Indonesia. Beberapa penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan nasabah semakin meningkat setiap tahunnya. Menurut Cahyani (2016), terdapat tingkat kepuasan yang sangat tinggi pada nasabah Bank Syariah Yogyakarta. Sebanding dengan penelitian Mujab pada tahun 2022 yang menyatakan bahwa pertumbuhan Bank Syariah di Indonesia sejak tahun 2020 hingga saat ini menunjukkan bahwa Bank Syariah tanah air masih memiliki potensi perbankan syariah yang terbatas.

Selanjutnya menurut Saraswati dkk. (2023), produk pinjaman yang diberikan oleh Bank Syariah Indonesia mengakibatkan hilangnya sebagian besar PDB negara.

Menurut Akbar dkk. (2019), terdapat pengaruh yang signifikan produk, promosi, tempat, bukti fisik, people, dan proses terhadap kinerja Bank Umum Syariah di Pekanbaru. Terdapat perbedaan pada variabel harga yang tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja Bank Syariah Pekanbaru. Penelitian selanjutnya menunjukkan bahwa bauran pemasaran yang terdiri dari produk, harga, promosi, dan tempat tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja Bank Syariah Indonesia. Berbeda dengan variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kinerja Bank Syariah Indonesia, dan Nilai Pelanggan berpengaruh terhadap kinerja Bank Syariah Indonesia (Oktaviani et al., 2022). Beberapa penelitian lain juga menunjukkan bahwa produk, harga, promosi, dan lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap penutupan Bank Syariah Indonesia KC Demang Palembang tahun 2021 (Lestari et al., 2021).

Berdasarkan pemaparan diatas terdapat hasil yang beragam dari 7 (tujuh) variabel *marketing mix* yang mempengaruhi kepuasan nasabah Bank Syariah dengan demikian peneliti bermaksud untuk meneliti tentang kepuasan nasabah yang dipengaruhi oleh *marketing mix* dengan tujuan untuk mengkonfirmasi kembali pengaruh *marketing mix* terhadap kepuasan nasabah pada Bank Muamalat Indonesia KCP Jombang.

1.2 Rumusan Masalah

Sektor perbankan merupakan sektor perekonomian yang menghubungkan pihak-pihak yang mempunyai dan membutuhkan permodalan. Ada dua sistem perbankan di Indonesia yaitu konvensional dan syariah. Di Indonesia, yang 87,2% penduduknya beragama Islam, bank Konvensional memiliki lebih banyak nasabah dibandingkan Bank Syariah tetapi kepuasan nasabah Bank Syariah setiap tahunnya semakin meningkat, tidak kalah dengan bank konvensional. Sejumlah faktor seperti kualitas layanan dan nilai pelanggan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah. Diperlukan penelitian lebih lanjut untuk mengkonfirmasi pengaruh bauran pemasaran terhadap kepuasan nasabah perbankan syariah terutama pada Bank Muamalat Indonesia sebagai bank tertua syariah di Indonesia.

Adapun pertanyaan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah *Product* (produk) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Muamalat?
2. Apakah *Price* (Harga) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Muamalat?
3. Apakah *Place* (Tempat) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Muamalat?
4. Apakah *Promotion* (Promosi) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Muamalat?

5. Apakah *People* (Orang) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Muamalat?
6. Apakah *Process* (Proses) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Muamalat?
7. Apakah *Physical Evidence* (Bukti Fisik) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Muamalat?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dipaparkan diatas, maka dari itu tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan menjelaskan apakah *Product* (produk) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Muamalat Indonesia.
2. Untuk mengetahui dan menjelaskan apakah *Price* (Harga) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Muamalat Indonesia.
3. Untuk mengetahui dan menjelaskan apakah *Place* (Tempat) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Muamalat Indonesia.
4. Untuk mengetahui dan menjelaskan apakah *Promotion* (Promosi) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Muamalat Indonesia.
5. Untuk mengetahui dan menjelaskan apakah *People* (Orang) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Muamalat Indonesia.

6. Untuk mengetahui dan menjelaskan apakah *Process* (Proses) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Muamalat Indonesia.
7. Untuk mengetahui dan menjelaskan apakah *Physical Evidence* (Bukti Fisik) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Muamalat Indonesia.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat secara langsung maupun tidak pada bidang manajemen pemasaran. Manfaat dari penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1.4.1 Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sehingga dapat menjadi referensi yang dapat digunakan untuk penelitian-penelitian lain yang berhubungan dengan kepuasan pelanggan.

1.4.2 Manfaat Praktis

Dari penelitian ini diharapkan dapat memberi saran dalam mengembangkan suatu pemikiran tentang pengaruh *marketing mix* terhadap kepuasan nasabah Bank Muamalat Indonesia.