

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Salah satu bentuk investasi yang cukup banyak diminati nasabah saat ini adalah investasi emas. Minat masyarakat terhadap investasi emas melambung tinggi. Emas dianggap sebagai salah satu bentuk investasi yang stabil dan juga digunakan untuk standarisasi keuangan di berbagai negara serta digunakan sebagai alat tukar jangka waktu panjang. Selain itu emas tidak terdampak inflasi sehingga meminimalisir resiko kerugian dan investasi emas dapat dimiliki dengan modal yang tidak terlalu besar. Investasi emas diminati karena mudah untuk didapat dan mudah untuk dijual kembali.

Bank syariah menjadi salah satu alternatif bagi masyarakat yang ingin melakukan investasi emas. Bank syariah memiliki layanan produk tabungan emas, cicilan emas, dan gadai emas. Salah satu layanan bank syariah dengan minat masyarakat yang tinggi adalah layanan pembiayaan cicilan emas. Layanan pembiayaan cicilan emas menawarkan peluang bagi masyarakat yang ingin memiliki emas batangan dengan cara angsuran. Jenis cicilan emas yang ditawarkan adalah emas dengan berat minimal 5 gram hingga 200 gram.

Pembiayaan produk cicilan emas berbeda dengan pembiayaan pada umumnya, karena menggunakan sistem harga jual asli ditambah dengan profit yang

ditentukan kedua belah pihak dan dilaksanakan sesuai syariat Islam (Hasanuddin, 2016). Akad yang dipakai dalam layanan ini adalah akad murabahah (jual beli cicilan) dengan jaminan akad *rahn*' (gadai).

Layanan jasa murabahah cicilan emas pada perbankan syariah dijelaskan dalam Fatwa MUI No. 77/DSN-MUI/V/2010 terkait jual beli emas tidak tunai. Layanan cicilan emas ini dimulai dengan nasabah mengajukan permohonan pembiayaan cicilan emas, kemudian petugas *pawning* menjelaskan hal yang perlu diketahui nasabah. Nasabah menyerahkan semua dokumen yang diminta. Setelah itu melakukan akad pembiayaan, pembayaran biaya (biaya administrasi, materai, dan asuransi). Pencairan pembiayaan ke penyuplai emas. Kemudian nasabah akan melunasi pembayaran dengan sistem cicilan menurut akad dan hukum Islam (Rosyidah, 2017).

Meskipun investasi ini menarik bagi nasabah, namun umumnya nasabah tetap memiliki pertimbangan lain yaitu kualitas pelayanan, promosi dan pengetahuan berpengaruh pada keputusan pembeli dalam memilih produk tabungan emas (Ningsih et al., 2019), sedangkan dari hasil penelitian lain harga berpengaruh secara relevan pada keputusan nasabah dalam membeli perhiasan emas (Sari et al., 2014).

Salah satu bank syariah yang memiliki layanan produk cicil emas adalah Bank Syariah Indonesia. Dimana setiap tahunnya terjadi peningkatan minat terhadap produk cicil emas. Dalam tulisan ini penulis mengambil data di salah satu cabang Bank Syariah Indonesia yang memiliki produk cicil emas yaitu Cabang Tangerang Cirendeu.

Tabel 1.1 Perkembangan Jumlah Nasabah Cicilan Emas

No	Tahun	Jumlah Nasabah Cicilan Emas
1	2017	1
2	2018	7
3	2019	5
4	2020	33
5	2021	38

Sumber : BSI Kantor Cabang Pembantu Tangerang Cirendeu Tahun 2017-2021

Berdasarkan data di atas terlihat bahwa terjadi peningkatan jumlah nasabah, hal ini dibuktikan dengan meningkatnya jumlah nasabah dari tahun ke tahun. Dari uraian diatas, terlihat banyaknya masyarakat termotivasi terhadap pembiayaan murabahah cicilan emas. Dengan kualitas pelayanan yang maksimal, strategi promosi yang baik, dan pengetahuan produk dari pihak Bank Syariah Indonesia akan meningkatkan minat masyarakat untuk melakukan transaksi murabahah di Bank Syariah Indonesia.

Menurut penelitian terdahulu dari Jumiarni (2019) disebutkan bahwa kualitas pelayanan dan promosi merupakan beberapa faktor yang berpengaruh secara parsial terhadap keputusan nasabah dalam pembiayaan cicil emas di Bank Syariah Mandiri. Marlina et al. (2020), Ningsih et al. (2019) dan Alfhia & Arafah (2020) juga berpendapat bahwa maka apabila perbankan syariah mengimplementasikan strategi promosi yang efektif kepada konsumen, maka hal tersebut dapat memicu peningkatan jumlah nasabah dalam pembiayaan cicil emas di Bank Syariah. Valentini (2017) juga berpendapat bahwa pengetahuan konsumen mengenai

sebuah produk perbankan akan membuat mereka tertarik untuk bergabung dalam produk tersebut. Namun menurut penelitian terdahulu oleh Romdhoni & Ratnasari (2018), menyatakan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap minat nasabah dalam hal pembiayaan cicil emas di Bank Syariah Mandiri. Jumiarni et al. (2019) menambahkan bahwa promosi yang dilakukan oleh Bank Syariah masih begitu signifikan untuk meningkatkan jumlah nasabah. Berdasarkan hal tersebut penulis melakukan penelitian **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Promosi dan Pengetahuan Produk terhadap Pembiayaan Murabahah Cicilan Emas (Studi pada Bank XYZ)”**.

1.2 Ruang Lingkup Masalah

Ruang lingkup masalah di dalam penelitian ini yaitu:

1. Penelitian membahas mengenai bagaimana pengaruh kualitas pelayanan, promosi dan juga pengetahuan produk terhadap pembiayaan murabahah cicilan emas sebagai penelitian replikasi sekaligus pengembangan dari hasil penelitian sebelumnya.
2. Dalam penelitian ini kualitas pelayanan, promosi dan pengetahuan produk sebagai variable independent yang memberi dampak terhadap variable dependen. Variabel dependen dalam penelitian ini yaitu pembiayaan murabahah cicilan emas.
3. Penelitian ini terbatas pada produk pembiayaan murabahah cicilan emas.
4. Objek dan data penelitian terbatas pada Bank XYZ (Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tangerang Cirendeu).

1.3 Identifikasi Masalah

Identifikasi Masalah di dalam penelitian ini yaitu :

1. Minat masyarakat terhadap pada investasi cicilan emas semakin tinggi di Bank XYZ (Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tangerang Cirendeu)
2. Minat masyarakat pada investasi cicilan emas semakin tinggi, namun masih perlunya strategi promosi di Bank XYZ (Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tangerang Cirendeu) untuk menarik minat perhatian masyarakat.
3. Minat masyarakat pada investasi cicilan emas sangat tinggi, namun masih kurangnya pengetahuan produk yang dimiliki nasabah Bank XYZ (Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tangerang Cirendeu).

1.4 Perumusan Masalah

Yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana kualitas pelayanan berpengaruh terhadap pembiayaan murabahah cicilan emas di Bank XYZ (Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tangerang Cirendeu)?
2. Bagaimana strategi promosi berpengaruh terhadap pembiayaan murabahah cicilan emas di Bank XYZ (Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tangerang Cirendeu)?

3. Bagaimana pengetahuan produk berpengaruh terhadap pembiayaan murabahah cicilan emas di Bank XYZ (Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tangerang Cirendeu)?

1.5 Pembatasan Masalah

Batasan masalah di dalam penelitian ini, yaitu:

1. Dalam penelitian ini, fokus penelitian membahas tentang variabel kualitas pelayanan, promosi dan pengetahuan produk sebagai variabel independent serta pembiayaan cicil emas sebagai variabel dependennya.
2. Responden adalah nasabah pembiayaan cicil emas Bank XYZ (Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tangerang Cirendeu)
3. Objek dan data penelitian terbatas pada Bank XYZ (Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tangerang Cirendeu).

1.6 Tujuan Penelitian

Berikut ini tujuan dari penelitian berdasarkan rumusan masalah diatas yaitu:

1. Melakukan analisis bagaimana kualitas pelayanan berpengaruh terhadap pembiayaan murabahah cicilan emas di Bank XYZ (Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tangerang Cirendeu).
2. Untuk menguraikan bagaimana promosi berpengaruh terhadap pembiayaan murabahah cicilan emas di Bank XYZ (Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tangerang Cirendeu).

3. Memaparkan bagaimana pengetahuan produk berpengaruh terhadap pembiayaan murabahah cicilan emas di Bank XYZ (Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tangerang Cirendeu).

1.7 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini, yaitu:

1. Bagi Penulis

Meningkatkan pengetahuan penulis akan pengaruh dari kualitas pelayanan, promosi, dan juga pengetahuan produk terhadap pembiayaan murabahah cicilan emas.

2. Bagi Lembaga Keuangan

Menjadi salah satu acuan dan evaluasi bagi perbankan syariah untuk meningkatkan variabel yang memang terbukti mempengaruhi peningkatan jumlah nasabah.

3. Bagi Pemerintah

Sebagai salah satu bahan masukan dalam penyusunan peraturan perbankan dalam segi kualitas pelayanan, promosi dan juga pengetahuan produk terhadap pembiayaan murabahah cicilan emas.

4. Bagi Masyarakat

Menambah ilmu pengetahuan masyarakat terkait dengan pengaruh kualitas pelayanan, promosi, dan pengetahuan produk terhadap produk/jasa yang nantinya akan dipasarkan oleh masyarakat. Sehingga nantinya dapat

dijadikan referensi dan dikembangkan untuk penelitian selanjutnya yang membahas topik sejenis.

1.8 Sistematika Penulisan Skripsi

BAB I Pendahuluan

Di dalam bab ini akan dibahas mengenai alasan penulis untuk penelitian dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan, Promosi, dan Pengetahuan Produk terhadap Pembiayaan Murabahah Cicilan Emas (Studi Pada Bank XYZ) melalui latar belakang, ruang lingkup permasalahan, identifikasi, perumusan permasalahan, pembahasan permasalahan, tujuan dari penelitian serta sistematika dari penulisan skripsi.

BAB II Landasan Teori

Pada bab ini akan dibahas mengenai teori yang dijadikan sebagai landasan penulis, penelitian terdahulu yang dijadikan sebagai acuan dalam penulisan. Pada bagian ini juga dijelaskan mengenai kerangka pemikiran dari penulis serta dugaan sementara penelitian (hipotesis penelitian).

BAB III Metodologi Penelitian

Pada bab ini dijelaskan perbedaan penelitian yang akan dilakukan dengan penelitian terdahulu yang digunakan sebagai acuan dengan metode yang digunakan dalam penelitian, gambaran desain penelitian, bagaimana cara penulis mengambil sampel, variabel serta definisi operasional dari variabel tersebut, bagaimana cara penulis menganalisis dan mengolah data serta bagaimana teknik uji hipotesis yang digunakan.

BAB IV Analisis dan Pembahasan

Di bab ini akan dijelaskan mengenai gambaran umum dari objek yang diteliti, analisis serta pembahasan hasil penelitian dan juga implikasi manajerialnya.

BAB V Kesimpulan dan Saran

Bab ini merupakan bab terakhir dimana di bagian ini akan dijelaskan mengenai kesimpulan yang menjawab rumusan masalah yang ada di bab I, selain itu keterbatasan penulis di dalam melaksanakan penelitian serta saran untuk penelitian selanjutnya juga akan dipaparkan di bagian ini.

DAFTAR PUSTAKA

Bab ini menjelaskan literatur yang digunakan penulis antara lain berupa jurnal, penelitian terdahulu, buku ataupun sumber lainnya.

