

BAB I

PENDAHULUAN

A. Konteks Penelitian

Perbankan Syariah di Indonesia secara kuantitas semakin banyak dan menjadi tren di industri perbankan, dimana hampir semua bank konvensional mempunyai cabang bank syariah. Sistem syariah sangatlah perlu untuk menciptakan suatu kondisi bagi umat muslim agar melaksanakan semua aspek kehidupan termasuk aspek ekonominya dengan berlandaskan pada syariah. Perbankan syariah pada dasarnya adalah sistem perbankan yang dalam didasarkan pada prinsip-prinsip syariah dengan mengacu pada Al-Qur'an dan As-Sunnah. Maksud dari berdasarkan prinsip syariah yakni aturan perjanjian berdasarkan hukum Islam antara bank dan pihak lain untuk menyimpan dana atau pembiayaan kegiatan usaha, atau kegiatan lainnya yang dinyatakan sesuai dengan syariah, khususnya yang menyangkut tata cara bermuamalat misalnya dengan menjauhi praktik-praktik yang mengandung unsur riba.

Dalam bermuamalat, agama Islam di terapkan nilai-nilai yang membatasi tolak ukur pengembangan perekonomian umat secara tegas dan jelas, agar aktivitas ekonomi selaras dengan nilai-nilai dan norma-norma yang tergantung dalam Al-Qur'an dan Hadist Nabi. Hal tersebut dapat menjadikan tempat bagi masyarakat muslim agar dapat berekonomi berdasarkan prinsip Islam. Dan juga dapat memungkinkan masyarakat untuk dapat memenuhi kebutuhannya yakni salah satunya dengan mengajukan pinjaman kepada lembaga keuangan.

Kebutuhan nasabah menyebabkan munculnya jenis-jenis pembiayaan baru. Baik dari kebutuhan primer, sekunder maupun tersier. Salah satu jenis pembiayaan baru tersebut yakni pembiayaan multijasa yang menggunakan akad *ijarah* dalam implementasinya. Menurut Fatwa Dewan Syari'ah Nasional, *ijarah* adalah akad pemindahan hak guna (manfaat) atas suatu barang atau jasa dalam waktu tertentu melalui pembayaran sewa/upah, tanpa diikuti dengan pemindahan kepemilikan barang itu sendiri.¹ Dalam praktik perbankan syariah, banyak produk yang dilandaskan pada akad ini untuk kebutuhan-kebutuhan berjangka panjang. Seperti untuk biaya pendidikan, biaya kesehatan, biaya pernikahan, dan biaya lainnya. Produk pembiayaan multijasa hanya mengembalikan pokok tanpa kewajiban membagikan bagi hasil dengan ketentuan *ujrah* yang telah di sepakati, Ketentuan *ujrah* tersebut terdapat dalam Fatwa Dewan Syariah Nasional Nomor 56/DSN-MUI/V/2007/Tentang Ketentuan Review Ujrah Pada Lembaga Keuangan Syariah,² produk pembiayaan multijasa ini dapat diberikan untuk siapa pun untuk kebutuhan konsumtif maupun produktif. Keberpihakan BPRS membuat produk multijasa terhadap situasi terkini yang dapat digunakan oleh siapa pun yang sifatnya adalah sosial. Dalam pembiayaan multijasa ini bank mewakilkan nasabah sebagai wakil dari lembaga keuangan yang membayar, guna menggunakan fasilitas yang telah dibayarkan oleh bank tersebut.

Bank dalam memberikan suatu jasa terhadap nasabah menyediakan produk yang dapat menarik nasabah. Oleh sebabnya bank memberikan kualitas produk

¹Muhammad, *Manajemen Pembiayaan Bank Syari'ah* (Yogyakarta: UPP AMP YKPN, 2005), 147.

²Ahmad Ifham Sholihin, *Pedoman Umum Lembaga Keuangan Syariah* (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2010), 189.

yang menjadi salah satu faktor penentu keunggulan kompetitif dalam persaingan global yang semakin luas. Michael Porter mengembangkan suatu model yang menjelaskan bahwa ada beberapa faktor yang turut menentukan keunggulan perusahaan dalam industri global yang dominan berkaitan lingkungan negara tertentu. Dalam model tersebut terdapat 4 (empat) faktor yang menentukan keunggulan nasional, yaitu: faktor-faktor produksi, kondisi-kondisi permintaan, industri pendukung yang berkaitan, dan strategi, struktur, dan persaingan perusahaan.³ Untuk memenangkan persaingan di pasar global, perusahaan harus berupaya antara lain dalam layanan yang luar biasa pada pelanggan, mengembangkan kemampuan-kemampuan baru, produk baru yang inovatif, komitmen karyawan atau karyawan, pengelolaan perubahan melalui kerjasama kelompok.

Nilai utama yang diharapkan oleh nasabah adalah kualitas produk dari jasa. Kualitas produk adalah kemampuan sebuah produk dalam memperagakan fungsinya, hal itu termasuk keseluruhan *durabilitas*, *reliabilitas*, ketepatan kemudahan pengoperasian dan reparasi produk juga atribut pokok lainnya.

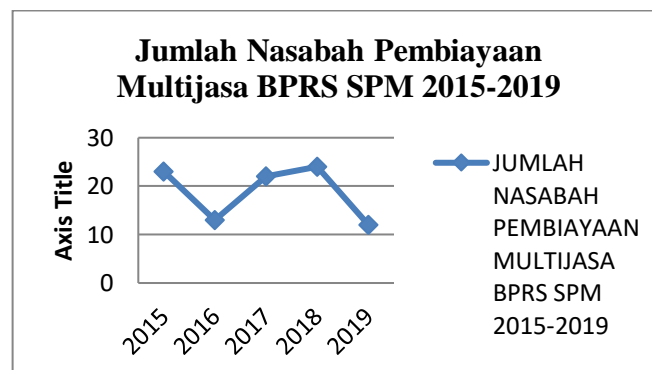
Para peneliti banyak mengadopsi metode *Service Quality* (SERVQUAL) dalam hal pengukuran kualitas jasa. *Service Quality* (SERVQUAL) adalah metode yang dikembangkan oleh Parasuraman, dalam jurnal yang berjudul *A Conceptual Model A Service Quality and Its Implications For Future Research*. Jurnal ini menjelaskan 10 dimensi untuk mengukur kualitas jasa yakni *reliability*, *responsiveness*, *competence*, *access*, *courtesy*, *communication*, *credibility*, *security*, *understanding/knowing the customers*, and *tangibles*. Perkembangan

³Endah Prapti Lestari, *Pemasaran Strategik Bagaimana Meraih Keunggulan Kompetitif* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010), 109.

berikutnya, Parasuraman memfokuskan model servqual pada 5 dimensi yakni *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*. Pendekatan ini kemudian dikenal dengan *Multiple Item Scale*, yang memeriksa sejumlah kondisi dan atribut dengan skala. Ontman dan Oven telah memperkenalkan enam dimensi untuk mengukur kualitas jasa pada lembaga keuangan syariah. Metode ini menggunakan lima dimensi yang terdapat dalam SERVQUAL dan menambahkan dimensi *compliance/kepatuhan* (kepatuhan terhadap syariat Islam) di dalam keenam dimensi tersebut dikenal dengan CARTER model, yakni *compliance*, *assurance*, *reliability*, *tangible*, *emphaty*, *responsiveness* (CARTER).⁴ Kualitas pelayanan dapat pula disebut kualitas produk. Kualitas suatu produk baik berupa baranag maupun jasa perlu ditentukan melalui dimensi-dimensinya.⁵

Untuk lebih jelas tentang permasalahan penelitian ini, dapat dilihat seperti pada tabel berikut ini.

Tabel 1.1
Jumlah Nasabah Pembiayaan Multijasa



Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa kondisi pembiayaan multijasa pada jumlah nasabah pembiayaan multijasa tahun 2015-2019 bisa kita lihat bahwa

⁴Desy Trisnadi dan ngadino Surip, "kualitas jasa berdasarkan perspektif islam penjabaran prinsip CARTER," *Jurnal Mix* 6, no. 3 (oktober 2013): 358.

⁵Nurul Huda dkk., *Pemasaran Syariah Teri & Aplikasi* (Jakarta: Kencana, 2017), 140.

dari 5 tahun tersebut minat masyarakat terhadap produk pembiayaan multijasa itu naik turun , pada tahun 2015 sebanyak 23 nasabah, di tahun 2016 sebanyak 13 nasabah, di tahun 2017 sebanyak 22 nasabah, di tahun 2018 sebanyak 24 nasabah, dan di tahun 2019 sebanyak 12 nasabah. Hal ini bisa kita lihat bahwa pembiayaan multijasa jumlah nasabah naik turun dalam menggunakan produk pembiayaan multijasa dari 5 tahun terakhir ini.

Kualitas produk yang diberikan oleh bank merupakan kepuasan bagi nasabah dalam menggunakan produk tersebut. Oleh sebabnya kualitas produk hal yang harus diperhatikan oleh bank dalam meningkatkan jumlah nasabah. Sebuah produk dapat dikatakan memiliki nilai yang tinggi di mata nasabah, apabila mampu memberikan kualitas, manfaat dan memudahkan nasabah.

Bapak Trisno selaku kepala bagian *landing* juga mengemukakan bahwa dalam suatu produk yang ada dalam perbankan harus memiliki kualitas tersendiri dari produk itu karena dengan begitu nasabah dapat menilai bahwa produk tersebut dapat memenuhi kepuasan nasabah. Memang dalam produk pembiayaan multijasa ini setiap tahunnya naik turun dikarenakan kebutuhan nasabah dari tahun ketahun berbeda oleh karena itu jumlah nasabah yang menggunakan produk pembiayaan multijasa tidak tetap dan tidak dapat diduga. Namun hal itu membuat bank BPRS Sarana Prima Mandiri untuk terus memasarkan produk pembiayaan multijasa dengan melakukan promosi maupun iklan-iklan di berbagai media cetak.⁶

Penulis tertarik untuk meneliti yang menentukan kualitas pembiayaan multijasa ini , mengingat kualitas produk merupakan salah satu faktor dalam

⁶Tahap Pra Lapangan, Wawancara langsung kepada Bapak Iqbal, Kepala Kantor Kas PT BPRS Sarana Prima Mandiri (19 Desember 2019)

menghadapi persaingan global industri perbankan. Dengan mengacu pada uraian di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih tentang masalah tersebut yang berjudul “ **Kualitas Produk Pembiayaan Multijasa di PT BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan Dalam Menghadapi Persaingan Global**”.

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan konteks penelitian yang telah dipaparkan, maka focus penelitian ini adalah:

1. Bagaimana kualitas produk pembiayaan multijasa di PT BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan menggunakan dimensi CARTER?
2. Bagaimana PT BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan untuk meningkatkan kualitas produk pembiayaan multijasa dalam menghadapi persaingan global?

C. Tujuan Penelitian

Setiap kegiatan usaha yang dilakukan seseorang pastinya memiliki tujuan masing-masing begitu juga dengan penelitian ini, yang dilakukan dengan tujuan ingin mengetahui:

1. Untuk mengukur kualitas produk pembiayaan multijasa di PT BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan menggunakan CARTER.
2. Untuk mengetahui upaya yang dilakukan PT BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan untuk meningkatkan kualitas produk pembiayaan multijasa dalam menghadapi persaingan global.

D. Kegunaan Penelitian

Adapun penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi semua kalangan, diantaranya:

1. Manfaat Teoritis

Untuk menambah pengetahuan tentang produk pembiayaan multijasa dan kualitas pembiayaan multijasa tersebut sehingga dapat mengetahui manfaatnya dalam menggunakan jasa yang di tawarkan oleh BPRS dalam memenuhi kebutuhan masyarakat dalam sektor pendidikan maupun kesehatan.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Akademik

Penelitian ini diharapkan dapat menambah bacaan yang bisa bermanfaat bagi mahasiswa pada umumnya mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Madura.

b. Bagi Masyarakat

Penelitian ini diharapkan agar masyarakat dapat menambah pengetahuan lebih jauh mengenai produk multijasa serta dapat menginspirasi bagi semua masyarakat untuk menggunakan produk tersebut.

c. Bagi BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan

Dengan adanya laporan ini di harapkan agara dapat menambah keperpustakaan pada PT BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan dan bisa memberi sumbangan pemikiran kepada pihak-pihak yang berkepentingan.

E. Definisi Istilah

Untuk menghindari kesalah pahaman makna yang berjudul: “Kualitas Produk Pembiayaan Multijasa di PT BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan Dalam Menghadapi Persaingan Global”, maka peneliti merasa perlu adanya

penjelasan mengenai istilah-istilah yang ada pada judul, diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Kualitas produk didefinisikan sebagai evaluasi menyeluruh pelanggan atas kinerja barang atau jasa. Kualitas produk adalah karakteristik atau atribut yang dapat dikualifikasikan dan diukur. Saya analisis dengan menggunakan karakteristik CARTER model yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas produk yakni *compliance* (kepatuhan), *assurance* (jaminan), *responsiveness* (daya tanggap), *tangible* (bukti fisik), *empathy*, dan *reliability* (keandalan).
2. Pembiayaan multijasa produk pembiayaan multijasa merupakan penyediaan dana dalam rangka pemindahan manfaat atas jasa dalam waktu tertentu dengan pembayaran sewa (*ujroh*) seperti biaya berobat, biaya pendidikan dan lain sebagainya dengan menggunakan akad *ijarah*. Produk pembiayaan multijasa merupakan salah satu produk yang ada di PT BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan.
3. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran.
4. Menghadapi Persaingan Global merupakan suatu tahap perkembangan fenomena budaya yang harus dilalui oleh kemajuan peradaban dan kehidupan globalisasi ekonomi. Untuk memenangkan persaingan di pasar global, perusahaan harus berupaya antara lain dalam layanan yang luar biasa pada pelanggan, mengembangkan kemampuan-kemampuan baru, produk baru yang inovatif, komitmen karyawan atau karyawan, pengelolaan perubahan melalui kerjasama kelompok. PT BPRS Sarana Prima Mandiri berupaya

dalam peningkatan promosi melalui iklan, penjualan pribadi, publisitas atau promosi penjualan.⁷

⁷Hery Susanto dan Khaerul Umam, *Manajemen Pemasaran Bank Syariah* (Bandung: CV Pustaka, 2013), 17.