

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Permasalahan

Bank BRI SYARIAH Cabang Bandung merupakan bagian dari perbankan nasional yang memiliki perbedaan mendasar dengan bank-bank umum. Jika Bank umum menetapkan bunga yang tetap untuk nasabah yang menyimpan dana maupun debitur yang meminjam sejumlah dana, Bank SYARIAH menetapkan sistem bagi hasil, jual beli dengan syarat-syarat yang sesuai dengan syariah. Nasabah BRI di Bandung yang sebagian besar beragama Islam merupakan pasar yang sangat besar bagi sebuah Bank Syariah hingga ditetapkan oleh manajemen Bank BRI SYARIAH cabang Bandung sebagai calon nasabah potensial baik untuk tabungan, deposito, maupun berbagai jenis kredit yang diluncurkan oleh BRI SYARIAH. Mengingat BRI SYARIAH baru didirikan pada tahun 2008, maka target pasar utamanya ialah nasabah BRI yang beragama Islam. Pada bulan Februari 2010, Bank BRI SYARIAH di wilayah pemasaran Bandung baru beroperasi di 5 (lima) cabang BRI yaitu di BRI cabang Suniaraja, Karapitan, Ujung Berung, Cimahi, dan Citarum.

Penelitian ini mengambil ruang lingkup produk tabungan BRI SYARIAH, yang jumlah nasabahnya masih belum mencapai target. Adapun target pemasaran tabungan nasabah Bank BRI SYARIAH mencapai 10% dari nasabah BRI. Pada bulan Februari 2010, jumlah nasabah BRI beragama Islam di BRI cabang Suniaraja, Karapitan, Ujung Berung, Cimahi, dan Citarum mencapai jumlah 28.413 orang, sementara jumlah nasabah yang menabung di BRI SYARIAH di kelima cabang tersebut pada bulan Februari 2010 hanya mencapai 1.281 orang, jauh di bawah target pemasaran Bank BRI SYARIAH yaitu sebesar 2841 orang.

1.2 Identifikasi Permasalahan

Berdasarkan penelitian pendahuluan yang dilakukan, dapat diidentifikasi kemungkinan masalah yang menyebabkan target pemasaran Bank BRI SYARIAH dalam hal jumlah nasabah tabungan ialah sebagai berikut:

1. Ketidacukupan program promosi untuk mengedukasi calon nasabah BRI SYARIAH mengenai tabungan BRI SYARIAH.
2. Jasa yang ditawarkan Bank BRI Syariah dirasakan kurang sesuai dengan kepentingan nasabah BRI yang menjadi calon nasabah BRI SYARIAH.
3. Ketidapahaman manajemen Bank BRI SYARIAH mengenai faktor-faktor yang dianggap penting atau dipertimbangkan calon nasabah Bank BRI SYARIAH untuk membuka tabungan di Bank BRI SYARIAH.
4. Masih adanya citra yang keliru mengenai kinerja Bank BRI SYARIAH dari sudut pandang calon nasabah tabungan Bank BRI SYARIAH yang menurunkan minat mereka untuk membuka tabungan BRI SYARIAH.
5. Pihak manajemen Bank belum mengetahui faktor-faktor yang dapat meningkatkan minat calon nasabah untuk membuka tabungan di Bank BRI SYARIAH.
6. Pengenalan tentang Bank BRI SYARIAH pada nasabah BRI masih kurang dilakukan.
7. Pelayanan Bank BRI SYARIAH dilihat masih kurang memadai oleh nasabah BRI

1.3 Pembatasan Masalah

Karena adanya keterbatasan waktu, dana, tenaga maka penulis membatasi penelitian ini agar penelitian dapat dilakukan secara mendalam, maka masalah yang tidak dibahas di dalam penelitian ini ialah kecukupan pengenalan Bank BRI SYARIAH pada nasabah BRI dan pelayanan Bank BRI SYARIAH jika dilihat dari sudut pandang nasabah BRI. Obyek penelitian ini dibatasi hanya pada calon nasabah tabungan BRI SYARIAH yang merupakan nasabah BRI beragama Islam di BRI cabang Cimahi, Citarum, Suniaraja, Karapitan, dan Ujung Berung.

1.4 Perumusan Masalah

Berdasarkan pembatasan masalah sebagaimana di atas, maka masalah di yang akan diteliti dirumuskan sebagai berikut:

1. Faktor–faktor pertimbangan apa saja yang dianggap penting oleh calon nasabah untuk membuka tabungan di Bank BRI Syariah?
2. Seberapa baik persepsi kinerja BRI SYARIAH dalam memenuhi harapan calon nasabah BRI SYARIAH agar minat mereka meningkat guna membuka tabungan di Bank BRI SYARIAH?
3. Seberapa baik pihak manajemen BRI SYARIAH memahami berbagai harapan calon nasabah agar mereka bersedia membuka tabungan BRI SYARIAH?
4. Apakah ada pengaruh antara kinerja Bank BRI SYARIAH menurut persepsi calon nasabah BRI SYARIAH terhadap minat mereka untuk menjadi nasabah Bank BRI Syariah?
5. Upaya apa saja yang perlu dilakukan oleh manajemen BRI SYARIAH untuk meningkatkan minat nasabah Bank BRI untuk membuka tabungan BRI SYARIAH ?

1.5 Tujuan Penelitian

Dengan memperhatikan perumusan masalah sebagaimana di atas, maka dibuat tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Mengetahui faktor–faktor pertimbangan yang dianggap penting oleh calon nasabah untuk membuka tabungan di Bank BRI Syariah.
2. Mengetahui seberapa baik persepsi kinerja BRI SYARIAH dalam memenuhi harapan calon nasabah BRI SYARIAH agar minat mereka meningkat guna membuka tabungan di Bank BRI SYARIAH.
3. Mengetahui seberapa baik pihak manajemen BRI SYARIAH memahami berbagai harapan calon nasabah agar mereka bersedia membuka tabungan BRI SYARIAH.
4. Mengetahui pengaruh antara kinerja Bank BRI SYARIAH menurut persepsi calon nasabah BRI SYARIAH terhadap minat mereka untuk menjadi nasabah Bank BRI Syariah.

5. Memberikan usulan upaya yang perlu dilakukan oleh manajemen BRI SYARIAH untuk meningkatkan minat nasabah Bank BRI untuk membuka tabungan BRI SYARIAH.

1.6 Sistematika Penulisan

Tugas Akhir ini terdiri dari enam bab yang masing-masing saling berkaitan. Sistematika penulisan Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut :

BAB 1 PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan gambaran umum serta penjelasan singkat mengenai permasalahan yang dibahas, meliputi latar belakang, identifikasi, pembatasan, perumusan masalah, dan tujuan penelitian t

BAB 2 LANDASAN TEORI

Bab ini mengemukakan teori-teori sebagai pendukung pembahasan permasalahan yang berkaitan dengan penelitian yang sedang dilakukan.

BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisi langkah-langkah yang ditempuh dalam Tugas Akhir mulai dari tahap awal sampai dengan tahap akhir yang dilengkapi dengan *flow chart* dan keterangan sehubungan dengan *flow chart* tersebut.

BAB 4 PENGUMPULAN DATA

Bab ini memuat data yang diperlukan dan berkaitan dengan penelitian, caara pengolahan data serta analisis yang sudah dilakukan sesuai dengan teori hingga menjadi suatu informasi dalam mengambil keputusan.

BAB 5 PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS

Dalam bab ini membahas mengenai analisis–analisis terhadap data yang diperoleh berdasarkan hasil pengumpulan dan pengolahan data, proses yang dilakukan dan hasil yang diperoleh dari penelitian dan memberikan pandangan mengenai topik yang dibahas.

BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi kesimpulan yang diperoleh berdasarkan analisis terhadap data yang diperoleh dan saran–saran sehubungan dengan hasil yang diperoleh.