

BAB I

PENDAHUULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Syariah Islam tidak bersifat komprehensif namun bersifat universal. Syariah Islam itu kaffah atau menyeluruh, dimana dalam hal ini syariah Islam juga mengatur bagaimana seseorang bermuamalah. Muammallah sendiri adalah kegiatan sehari-hari yang dilakukan oleh manusia tersebut.. Sedangkan secara umumnya adalah syariah Islam sangat cocok diimplementasikan dalam berbagai keadaan dan tempat sampai dengan hari akhir. Cakupan luas serta fleksibel, tak membedakan agama. Dalam sebuah ungkapan yang diriwayatkan oleh Sayyidina Ali “Dalam bidang muamalah, kewajiban mereka adalah kewajiban kita dan hak mereka adalah hak kita“. (Mulyani et al., 2018)

Pada awalnya perkembangan bank syariah di Indonesia ini dimulai sejak adanya dari masyarakat Indonesia yang memiliki agama mayoritas Islam yang menginginkan sistem perbankan yang Islami sesuai pedoman di dalam Al- Qur'an dan Hadist. Kegiatan yang dilakukan oleh bank syariah pada umumnya digunakan untuk perluasan jasa perbankan sehingga lebih banyak masyarakat yang beralih ke bank syariah juga digunakan oleh masyarakat Islam yang memang menjauhi sistem riba seperti yang ada di bank konvensional.

Perkembangan bank syariah terus meningkat yang didasarkan

kepada konsep dan prinsip masalah keuangan Islam yang merupakan kemajuan dalam kerangka keuangan global. Perkembangan bank syariah, khususnya di Indonesia dalam kurun waktu ke-25 tahun sejak berdirinya Bank Muamalat Indonesia (BMI) pada tahun 1991. Jumlah bank umum syariah (BUS) mencapai 13 bank syariah dan unit khusus syariah (UUS) ke atas dari 34 bank dilihat dari Statistik Perbankan Syariah (SPS) pada tahun 2016. Pasar keuangan syariah mewakili sekitar 4,87 persen dari seluruh perusahaan keuangan publik pada tahun 2015. Angka ini belum mencapai tujuan yang ideal mengingat Cetak Biru Pengembangan Perbankan Syariah Indonesia sebesar 15% pada tahun 2010. Tujuan tersebut belum tercapai karena masih banyak masalah yang harus ditangani dengan semua orang sehingga membutuhkan perubahan tampilan yang baik untuk meningkatkan perhatian publik dan mengikuti pengabdian klien. (Saepudin & Mukarromah, 2018)

Perkembangan bank syariah terus merambah ke perkotaan samapai kedesa- desa. Proses kegiatan bank syariah yang dirasa kurang menjangkau pada usaha masyarakat kecil dan menengah, karena bank syariah terletak di pusat kota. Akibat dari adanya lembaga keuangan yang berlabel syariah adalah dituntut untuk menerapkan segala proses pada manajemennya berdasarkan prinsip syariah, tidak terkecuali pada pemasarannya. (Hasanah, 2016)

Seperti di wilayah Purwokerto, ada PT. Bank Jateng Syariah yang

didirikan sejak tahun 2008 yang benar-benar eksis hingga saat ini dan terus berkembang hanya ada 4 kantor cabang bank berbasis syariah, 9 kantor yang merupakan cabang pembantu bank syariah, 7 kantor kas syariah, 145 administrasi syariah, Bank Jateng Syariah terus berkembang karena nasabah Bank Jateng Syariah dapat mengelola toko tanpa henti di seluruh Kantor Cabang Pembantu dan Kantor Kas Bank Jateng di seluruh Wilayah Jawa Tengah.

Dengan kemudahan akses ke administrasi, berbagai produk moneter perbankan dan administrasi dengan standar syariah juga dapat disukai oleh nasabah, baik produk pendukung, pembiayaan maupun layanan lainnya dengan fitur dan administrasi yang ketat. Sehingga nasabah Bank Jateng Syariah terus berkembang dengan item-item yang dihadirkan di PT. Tempat kerja Bank Jateng Syariah Cabang Purwokerto meliputi IB Amanah, IB Tabungan Haji, IB Tabungan Pelajar, IB Griya, IB Bima Emas Dll, Barang Mulia Gold dan yang saat ini berproduksi adalah Pembiayaan IB Bima Emas. (bank jateng syariah, 2017)

Pengertian dari tabungan emas adalah sebagai berikut: “Tabungan Emas adalah administrasi perdagangan emas dengan kantor toko dengan biaya yang sangat wajar dan motivasi di balik pengiriman item dana cadangan emas adalah untuk mempermudah individu yang ingin memiliki emas dengan menabung. Dana cadangan emas dapat disesuaikan dengan harga emas yang akan lebih sering naik dari tahun

ke tahun, itulah sebabnya orang-orang tertarik untuk memasukkan sumber daya ke dalam emas.”. (Batubara & Nasution, 2021)

Produk Pembiayaan IB Bima Emas adalah pembiayaan yang dikeluarkan oleh Bank Jateng Syariah merupakan produk kepemilikan emas kepada masyarakat dengan cara mencicil menggunakan akad *murabahah* dan akad *rahn*.

Murabahah adalah menjual barang dengan harga yang jelas, sehingga boleh dipraktikkan dalam transaksi jual beli. Fatwa DSN MUI No: 77/DSN- MUI/V/2010 Fatwa Jual Beli Emas Secara Tidak Tunai. Jual beli emas secara tidak tunai, baik melalui jual beli biasa atau jual beli murabahah, hukumnya boleh (*mubah*, *ja'iz*) selama emas tidak menjadi alat tukar yang resmi (uang).

Dengan adanya kenaikan harga emas setiap tahunnya meningkat sehingga timbul lembaga-lembaga yang kurang berwenang untuk memanfaatkan kondisi tersebut. Sehingga terciptanya inofatif bank untuk membuat produk tabungan emas bagi masyarakat yang ingin memiliki emas. Sehingga membuat persaingan yang sangat ketat mengenai produk tabungan emas di lembaga bank konvensional maupun bank syariah dan lembaga non bank, yang dapat mempengaruhi masyarakat untuk dapat menggunakan produk tabungan emas. Bank Jateng Syariah dalam melakukan memasarkan produk tabungan emas, memberikan edukasi untuk masyarakat mengenai menabung khususnya menabung dengan tabungan emas yang sebenarnya relatif mudah

diuangkan sehingga masyarakat mulai mengerti dan memahami tentang pentingnya menabung. (Rosiyani & Hasyim, 2020)

Penerapan *marketing* syariah merupakan suatu hal yang sudah seharusnya diterapkan oleh lembaga perbankan syariah pada umumnya seperti Bank Jateng Syariah cabang Purwokerto. Ini dapat menjadi sebuah pertimbangan bagi masyarakat dalam memberikan pandangannya terhadap lembaga syariah. Dengan menerapkan kedua hal tersebut Bank Jateng Syariah cabang Purwokerto dapat mengembangkan kinerjanya serta mendapatkan kepercayaan masyarakat dan menghilangkan persepsi yang berasal dari masyarakat yang menyamakan perbankan syariah dengan bank konvensional. (Yeni & Lestari, 2020)

Berdasarkan uraian tersebut dikarenakan ketatnya persaingan produk tabungan emas. Sehingga menjadi keharusan Bank Jateng Syariah Kantor Cabang Purwokerto memiliki strategi *marketing* sendiri yang bisa mendorong mendukung perkembangan meningkatkan pemasaran lain-lain maka dari itu dalam hal ini saya sebagai peneliti tertarik untuk melihat bagaimana strategi *marketing* syariah yang dimiliki oleh Bank Jateng Syariah dalam proses memasarkan produk pembiayaan IB Bima Emas, agar jumlah nasabahnya semakin bertambah dan mampu bersaing dengan produk-produk yang ditawarkan sehingga hal tersebut menarik untuk diteliti karena belum ada yang menggunakan judul tersebut, itulah alasan saya mengambil

judul tersebut. Oleh karena itu peneliti merasa tertarik untuk menganalisis “Strategi *Marketing* Syariah dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Di Produk Pembiayaan IB Bima Emas Di Bank Jateng Syariah Cabang Purwokerto”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan latar belakang masalah tersebut, maka dapat ditarik rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana strategi *marketing* syariah dalam meningkatkan loyalitas nasabah terhadap produk pembiayaan IB Emas Di Bank Jateng Syariah Cabang Purwokerto?
2. Apa saja faktor penghambat dalam meningkatkan loyalitas nasabah terhadap produk pembiayaan IB Bima Emas di Bank Jateng Syariah Kantor Cabang Purwokerto?

C. Tujuan Penelitian

1. Mengetahui strategi *marketing* syariah dalam meningkatkan loyalitas nasabah Produk IB Emas Bank Jateng Syariah Cabang Purwokerto
2. Mengetahui faktor penghambat dalam meningkatkan loyalitas nasabah terhadap produk pembiayaan IB Bima Emas di Bank Jateng Syariah Kantor Cabang Purwokerto

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian tentang strategi *marketing* syariah dalam meningkatkan loyalitas nasabah dalam produk pembiayaan IB

Bima Emas di Bank Jateng Syariah Cabang Purwokerto dengan ini diharapkan sebagai sumber informasi sehingga dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi pengembangan pengetahuan di bidang ekonomi syariah terutama di Bank Jateng Syariah itu sendiri.

2. Manfaat Praktis

Diharapkan hasil penelitian ini dapat bermanfaat khususnya untuk karyawan Bank Jateng Syariah Cabang Purwokerto umumnya dan bagi semua karyawan Bank Jateng Syariah pada umumnya sehingga ketika ingin memasarkan dan meningkatkan loyalitas nasabah sesuai dengan ketentuan hukum Islam yang berlaku.

