

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1.Latar Belakang

Agama Islam adalah agama sempurna yang di dalam ajarannya lengkap menjelaskan pedoman dan aturan disetiap segi kehidupan manusia. Salah satu kewajiban yang harus dipenuhi umat Islam adalah menggunakan produk halal di segala aspek kehidupan termasuk dalam urusan ekonomi. Industri perbankan merupakan hal yang penting dalam kegiatan perekonomian manusia. Saat ini Perbankan Syariah muncul dengan mengusung konsep halal dalam setiap transaksinya. Sehingga masyarakat bisa memilih produk pada bank syariah yang sesuai dengan ajaran agama.

Bank Syariah di Indonesia berkembangsemakin banyak pada beberapa tahun terakhir seperti yang terlihat pada saat sekarang. Cepatnya laju pertumbuhan dari bank syariah tersebut masyarakat mulai memiliki kesadaran untuk melakukan transaksi atau memakai produk yang ada di bank syariah, dikarenakan bank tersebut memiliki prinsip sesuai dengan ajaran agama Islam. Pada bank syariah sekarang tidak hanya dapat melakukan transaksi berupa penyimpanan dan peminjaman, melainkan di bank syariah, nasabah atau konsumennya sudah bisa untuk melakukan segala pembayaran tagihan yang ada di kehidupan sehari-hari, seperti pembayaran telfon, pembayaran asuransi, pembayaran listrik air dan lainnya.

Sesuai dengan hal diatas, Indonesia memiliki kantor bank syariah sebanyak 2.881 unit yang tersebar di seluruh Indonesia yang terdiri dari bank

umum syariah, unit usaha syariah dan bank pembayaran rakyat syariah (OJK, 2015). Setelah di terbitkannya Undang-Undang No 21 Tahun 2008 mengenai Perbankan syariah yang dimana bank syariah ini telah memiliki landasan hukum yang akan mendorong nya untuk dapat berkembang lebih pesat lagi.

Masyarakat Indonesia dengan penduduknya mayoritas muslim, sebagian kecil sudah memulai menggunakan produk dari bank syariah agar terhindar dari praktik riba yang terdapat pada bank umum. Dari hal tersebut jelas faktor agama lah yang menentukan masyarakat untuk memilih menggunakan produk bank syariah (Kurniati, 2012). Selain dari faktor agama, kemudahan transaksi, pelayanannya dan juga biaya administrasi yang diberikan oleh bank syariah yang lebih ringan daripada bank konvensional (Helen, et al, 2015). Tantangan dalam pengembangan perbankan syariah yang terdapat di Indonesia yaitu kurang nya pengetahuan masyarakat terhadap perbankan syariah ini, hal tersebut dimungkinkan karena banyaknya bank umum yang terdapat di wilayah indonesia. Kendala yang terdapat kendala yang muncul sehubungan dengan pengembangan perbankan syariah (Subardjo dalam Antonio, 2001): *pertama*, pemahaman masyarakat yang belum tepat terhadap keinginan operasional bank syariah. *Kedua*, Peraturan perbankan yang berlaku belum sepenuhnya mengakomodasi operasional bank syariah. *Ketiga*, jaringan kantor bank syariah yang belum luas. *Keempat*, sumber daya manusia yang memiliki keahlian dalam bank syariah masih sedikit.

Untuk waktu jangka panjang, pengembangan sistem perbankan syariah diharapkan dapat menciptakan efisiensi operasional dan memiliki daya saing yang tinggi dengan tetap berpegang pada nilai-nilai syariah, memiliki peran signifikan

dalam sistem perekonomian nasional serta memperbaiki kesejahteraan masyarakat. Dengan cara pengembangan perbankan syariah dari sumber daya dan aktivitas perekonomian suatu wilayah serta pola sikap dari pelaku ekonomi terhadap produk dan jasa bank syariah. Informasi mengenai pola sikap dan karakteristik masyarakat terhadap perbankan syariah menjadi alat yang efektif untuk meningkatkan sosialisasi dan penetapan strategi pemasaran bagi bank-bank syariah yang akan beroperasi pada suatu wilayah (Kurniati, 2015).

Di Sumatera Barat dengan penduduk dengan rata-rata masyarakat beragama muslim sudah banyak dalam menggunakan produk bank syariah, namun sebagian masyarakat belum mengerti dengan sistem yang dipakai oleh perbankan syariah tersebut. Hal tersebut dikarenakan kurangnya pengetahuan masyarakat akan sistem yang digunakan oleh bank syariah (Prihastha, 2015). Bank syariah yang terdapat di Sumatera Barat yaitu sebanyak 45 unit bank syariah (OJK, 2017), namun penelitian ini berfokus pada dua bank syariah yang cukup besar yaitu Bank Syariah Mandiri dan Bank BNI syariah yang berada di kota Padang. Masyarakat di kota Padang sudah banyak ditemui menggunakan produk dari bank syariah dengan jumlah nasabah sebanyak 2.418 nasabah (OJK, 2017). Dalam industri perbankan terutama dalam produk-produk *consumer banking* yang bersaing dengan ketat untuk mempertahankan nasabah mereka agar tidak beralih ke bank lain yang menawarkan layanan serupa. Mengenai kepercayaan dapat dikemukakan ketika semakin banyak pilihan produk dan merek di pasar disertai dengan semakin sempitnya waktu yang tersedia bagi konsumen. Selain itu terbatasnya informasi yang disediakan oleh bank

mengakibatkan konsumen hanya dapat bersandar pada nama besar dari suatu produk(Suhardi, 2003).

Penelitian mengenai perilaku konsumen dalam memilih produk bank syariah akan memperlihatkan penggunaan produk bank syariah memiliki kepuasan kepada pengguna produk dan jasa bank syariah tersebut, sehingga mempengaruhi sikap dan keputusan dalam menggunakan produk. Bank syariah sebagai penyedia barang serta layanan kepada konsumen/nasabahnya dapat meningkatkan strategi pemasarannya agar dikenal, diterima serta mendapatkan loyalitas dari konsumen yang menggunakan produknya.

Dari hal tersebut penelitian ini akan memiliki judul “ANALISIS PERILAKU KONSUMEN DALAM MEMILIH PRODUK BANK SYARIAH ( Studi Kasus; Bank Syariah Mandiri dan BNI Syariah Kota Padang)”

## **1.2.Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan sebelumnya maka yang menjadi pokok permasalahan dalam penelitian ini adalah

1. Bagaimana pengaruh pendapatan terhadap perilaku konsumen dalam memilih produk bank syariah
2. Bagaimana pengaruh utilitas terhadap perilaku konsumen dalam memilih perbankan syariah
3. Bagaimana pengaruh persepsi terhadap perilaku konsumen dalam memilih perbankan syariah
4. Bagaimana hubungan antara utilitas dan persepsi kepada perilaku konsumen dalam memilih perbankan syariah

### 1.3.Tujuan Penelitian

Berdasarkan pokok masalah tersebut yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah

1. Untuk menganalisis pengaruh pendapatan terhadap perilaku konsumen dalam memilih produk bank syariah.
2. Untuk menganalisis utilitas terhadap perilaku konsumen dalam memilih perbankan syariah
3. Untuk menganalisis pengaruh persepsi terhadap perilaku konsumen dalam memilih perbankan syariah
4. Untuk menganalisis hubungan antara utilitas (mashlahah) dan persepsi kepada perilaku konsumen dalam memilih perbankan syariah

### 1.4.Manfaat Penelitian

Adapun kegunaan yang di peroleh dari penilitian ini dapat dibedakan menjadi kegunaan teroitis peraktis.

#### 1. Kegunaan Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan bermanfaat serta dapat memperbanyak ragam penelitian dan mampu menambah pengetahuan dan wawasan khususnya bagi mahasiswa, sehingga dapat membandingkan antara teori dengan keadaan sebenarnya di lapangan khususnya tentang Perilaku Konsumen Dalam Memilih Produk Bank Syariah

## 2. Kegunaan Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dan informasi kepada pihak yang berkepentingan dalam mengambil kebijakan yang berkaitan dengan bidang ekonomi khususnya mengenai Perilaku-perilaku nasabah dalam memilih menggunakan produk bank syariah.

### 1.5. Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Perilaku Konsumen Dalam Memilih Produk Bank Syariah. Penelitian ini diperoleh melalui survey langsung ke lapangan, informasi dikumpulkan dari responden dengan menggunakan kuisisioner dan wawancara langsung. Adapun yang menjadi objek penelitian di dalam penelitian ini adalah para nasabah Bank Syariah Mandiri dan Bank BNI Syariah yang terdapat di Kota Padang

### 1.6. Sistematika Penulisan

Dalam penelitian ini, penulis mencoba mengklasifikasikan penulisan agar lebih jelas dengan memberi batasan-batasan sesuai dengan sistematika berikut :

#### BAB I: PENDAHULUAN

Dalam bab I ini akan dijelaskan mengenai latar belakang dari penelitian yang dilakukan, selanjutnya dirumuskan permasalahan yang akan diteliti. Berdasarkan perumusan masalah maka dapat dikemukakan tujuan dan manfaat penelitian. Kemudian penjelasan mengenai ruang lingkup penelitian dan pada bagian akhir bab ini akan dijelaskan sistematika penulisan.

## **BAB II : TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini berisi tentang teori-teori yang berhubungan dengan pokok permasalahan yaitu mengenai Prinsip Dasar Bank Syariah, Teori Perilaku Konsumen, Prinsip Dasar Konsumsi Islami, Penelitian Terdahulu, Kerangka Pemikiran Teoritis dan penelitian terdahulu yang menjadi landasan penelitian ini. Berdasarkan teori dan penelitian terdahulu tersebut, maka akan terbentuk suatu kerangka pemikiran konseptual. Pada bab ini juga disusun Hipotesis penelitian.

## **BAB III : METODELOGI PENELITIAN**

Bab ini menjelaskan tentang lokasi penelitian, objek penelitian, identifikasi variabel, dan waktu penelitian, jenis sumber data, metode pengumpulan data, populasi dan sampel, definisi operasional variabel, teknik analisis data, dan uji hipotesis.

## **BAB IV : GAMBARAN UMUM DAERAH PENELITIAN**

Pada bab ini diuraikan mengenai kondisi umum daerah dan kemudian menjelaskan perkembangan perbankan syariah di Kota Padang.

## **BAB V : ANALISIS PEMBAHASAN**

Bab ini menjelaskan tentang Analisis data untuk pengujian hipotesis, serta pembahasan atas hasil analisis.

## **BAB VI : PENUTUPAN**

Bab terakhir ini berisi kesimpulan singkat dari penelitian.