

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Kondisi perekonomian di Indonesia pada 2017 dapat dihadapkan pada berbagai tantangan yang ringan dan bisa mengejutkan, baik yang datang dari eksternal maupun domestik. Ekonomi dunia yang semula diproyeksikan tumbuh sebesar 3,5 persen harus menjadi 3 persen dimana lebih rendah dibanding tahun lalu sebesar 3,1 persen. Kenaikan suku bunga Bank Sentral Amerika Serikat (*Fed Fund Rate*) yang diperkirakan terjadi pada Desember 2016 turut menimbulkan ketidakpastian di pasar dan mempengaruhi perkembangan ekonomi global. Normalisasi kebijakan *The Fed* berpotensi memicu *capital outflows*, sehingga dapat menimbulkan tekanan pada pasar keuangan tak terkecuali di Indonesia (bisniskeuangan.kompas).

Industri perbankan Indonesia dalam dua tahun berturut-turut mengalami pelemahan fungsi intermediasi. Ini terlihat dari pertumbuhan kredit yang lemah, masing-masing berkisar 8-9 persen. Penyulut melemahnya aktivitas kredit perbankan karena kurangnya permintaan kredit oleh dunia usaha dari tangan perlambatan ekonomi global, terutama melemahnya perekonomian Tiongkok. Kondisi tersebut kurang lebihnya masih berlanjut di 2017 dimana proyeksi pertumbuhan kredit perbankan nasional hanya berkisar 9-11 persen. Sedikit lebih baik karena didorong oleh serapan kredit di sektor infrastruktur pemerintah yang memberi *multiplier effects* ke permintaan kredit ke subsektor lainnya, antara lain

bangunan, konstruksi, material (khususnya semen, besi, baja, gypsum, kayu dan kayu olahan).

Tak ketinggalan sektor pariwisata juga akan menggeliat terutama setelah ditetapkan 10 daerah destinasi wisata unggulan. Alhasil sektor transportasi, perdagangan dan perhotelan (sektor *hospitality*) juga akan membaik. Membaiknya harga minyak dunia pada kisaran 50 dolar AS per barel juga akan memperbaiki kinerja sektor pertambangan dan penggalian, serta komoditas primer pada umumnya. Juga membaiknya harga minyak sawit mentah (CPO) akan mengerek kredit ke sektor *agriculture*. Stabilitas sosial politik yang terjaga dengan baik juga mendorong gairah pelaku usaha. Soal likuiditas, Bank Indonesia (BI) terus memperhatikan hal ini dengan menerapkan kebijakan *makroprudensial* nya agar likuiditas perbankan tidak cenderung ketat. Dengan perhitungan likuiditas yang baru menggunakan *loan to finding ratio* (LFR) bukan *loan to deposit ratio* (LDR) maka likuiditas perbankan mustinya tidak jadi masalah lagi (bisnis.liputan6).

Perbankan Indonesia memiliki fungsi utama yaitu menghimpun dana dan menyalurkannya ke masyarakat serta menunjang pelaksanaan pembangunan nasional dalam rangka meningkatkan pemerataan pembangunan, pertumbuhan ekonomi dan stabilitas nasional kearah peningkatan taraf hidup rakyat banyak. Struktur perbankan di Indonesia terdiri dari bank umum dan BPR, dimana perbedaan keduanya terdapat pada kegiatan operasionalnya (bi.go.id).

Menurut Ansari (2010) dalam Rustam (2011) Perbankan Islam berusia hampir 30 tahun Di Pakistan namun keseluruhan kinerja bank-bank Islam di Pakistan meningkat secara bertahap dalam hal pasar saham, mobilisasi simpanan,

dan portofolio pembiayaan. Ukuran bank syariah adalah sebagian kecil dari bank konvensional dan berada dalam fase evolusioner dan fana. Bank syariah berjuang melawan perbankan konvensional dan lembaga keuangan non-perbankan. Untuk bertahan dalam persaingan strategis ini, bank syariah harus memahami dan menggunakan isu kepuasan pelanggan berdasarkan hak istimewa yang ada yang diberikan oleh Syariah Islam (Melver dan Naylor, 1986 dalam Rustam, 2011).

Pada saat sekarang ini hampir semua sektor usaha menggunakan jasa perbankan sebagai sumber pembiayaan modal. Dimana pihak yang memiliki kelebihan dana (modal) menginvestasikan dananya ke lembaga keuangan yang selanjutnya akan disalurkan ke sektor bisnis yang membutuhkan pembiayaan. Bank dapat memberikan pinjaman dana bagi masyarakat yang membutuhkan dan bagi masyarakat yang memiliki kelebihan dana dapat menyimpan uang mereka dengan aman di bank tersebut. Di Indonesia memiliki dua jenis perbankan yang dilihat dari kegiatan operasionalnya, yaitu bank konvensional dan bank syariah.

Perbedaan antara bank konvensional dan bank syariah tidak hanya dilihat dari pelayanannya saja, tetapi dapat dilihat juga dari istilah bunga dan bagi hasil yang dipakai masing-masing bank. Bank konvensional masih menerapkan metode bunga yang merupakan sistem operasi awal yang sudah diterapkan sejak bank ini buka. Bank ini biasanya memperoleh keuntungan dari biaya potongan baik tabungan, deposito, kredit investasi, kredit jangka panjang, maupun pelayanan jasa transaksi seperti pengiriman uang, kliring dan lainnya. Sedangkan Bank syariah merupakan bank yang menerapkan sistem sesuai dengan prinsip-prinsip atau ketentuan-ketentuan syariah Islam. Bank ini memiliki prinsip disetiap

transaksinya yaitu keadilan, keefisienan dan kebersamaan. Bank ini dalam mengambil keuntungan tidak sama dengan yang dilakukan oleh Bank Konvensional yang menggunakan sistem bunga, tetapi Bank Syariah menggunakan sistem bagi hasil dimana tingkat bagi hasilnya sesuai dengan kesepakatan antara pihak bank dengan pihak nasabah.

Adapun negara seperti Indonesia, Malaysia, Bahrain, Kuwait dan negara lainnya menganut sistem *dual banking*, dimana sistem perbankan syariah beroperasi berdampingan dengan sistem konvensional dalam sebuah negara (Musri dan Ali, 2015). Munculnya bank-bank syariah didasari atas kesadaran akan bahaya riba dari sistem bunga yang dianut oleh bank konvensional. Untuk itu bank syariah menawarkan jasa perbankan penghimpun dana dengan sistem bagi hasil agar terhindar dari bahaya riba (Timami dan Soejoto, 2013).

Aktivitas perbankan konvensional memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja perbankan syariah, atau sebaliknya. Sedangkan dari segi nasabah, mereka leluasa untuk memilih dan diberikan hak untuk berpindah dari perbankan syariah ke konvensional ataupun sebaliknya (Musri dan Ali, 2015).

Banyak penelitian yang menunjukkan bahwa nasabah perbankan syariah memilih produk dan layanan syariah utamanya disebabkan oleh motif mencari keuntungan (Haron dan Ahmad, 2000; Kasri dan Kassim, 2009; Zainol dan Kassim, 2010). Oleh karena itu, pelaku perbankan syariah perlu memahami bahwa tingkat *return* yang diberikan atas tabungan/ deposito yang dikumpulkan sangat berpengaruh terhadap keputusan nasabah untuk menyimpan dananya atau berinvestasi pada perbankan syariah. Penelitian empiris memperlihatkan bahwa

para deposan hanya akan meningkatkan tingkat deposito atau tabungan mereka jika tingkat *return* (bagi hasil) yang diberikan mengalami kenaikan pula. Begitu juga ketika tingkat bagi hasil mengalami penurunan, maka kemungkinan akan terjadi perpindahan deposito (*deposit flight*) dari bank syariah ke bank konvensional (Musri dan Ali, 2015).

Pada perilaku perpindahan nasabah bank yang ada di Asia menunjukkan bahwa nasabah yang beralih bank sangat dipengaruhi oleh tiga jenis kejadian yaitu kegagalan layanan, harga dan ketidaknyamanan, dengan harga yang lebih berpengaruh. 75% dari nasabah yang beralih disebabkan oleh lebih dari satu insiden dan beberapa dari 7% responden mengatakan bahwa mereka telah berbicara dengan karyawan bank pada saat sebelum ia keluar (Gerrard and Cunningham, 2004). Penelitian sebelumnya juga mengungkapkan bahwa harga, reputasi, kualitas layanan, iklan yang efektif, beralih dengan sengaja, jarak dan biaya merupakan dampak nasabah bank melakukan perpindahan bank. Temuan ini juga menunjukkan bahwa kelompok anak muda dan yang memiliki penghasilan yang tinggi lebih cenderung untuk beralih bank (Clemes, Christopher and Zhang, 2010).

Berdasarkan beberapa penelitian sebelumnya, penelitian yang dilakukan oleh Yulika dan Arie (2014) memiliki kesimpulan bahwa tingkat bagi hasil berpengaruh positif terhadap keputusan menjadi nasabah di bank syariah. Lalu penelitian yang dilakukan Muklis,dkk (2015) memiliki kesimpulan bahwa pemahaman keseluruhan Bank syariah, pelayanan, lokasi, keamanan, tingkat bagi hasil dan promosi merupakan faktor yang mempengaruhi minat seseorang untuk

menabung di Bank syariah. Dengan adanya penelitian sebelumnya yang membahas tentang faktor-faktor yang mempengaruhi keinginan nasabah bank syariah berpindah ke bank konvensional, penulis tertarik ingin meneliti apa saja faktor yang mempengaruhi keinginan nasabah bank syariah mandiri memiliki niat untuk berpindah ke bank lain.

Berdasarkan latarbelakang tersebut peneliti tertarik mengusung judul penelitian **“Faktor-Faktor Yang Berpengaruh Terhadap Keinginan Nasabah Bank Syari’ah Untuk Berpindah Ke Bank Lain (Studi Pada Bank Syariah Mandiri Bukittinggi)”**. Peneliti ingin meneliti khususnya nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Bukittinggi. Alasan peneliti memilih Bank Syariah Mandiri karena bank tersebut yang mendukung dan mengizinkan peneliti melakukan penelitian di bank tersebut. Sedangkan alasan peneliti mengambil lokasi di Bukittinggi karena belum ada yang melakukan penelitian di daerah tersebut dan Bukittinggi merupakan daerah yang mayoritas beragama islam, dengan begitu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian di daerah tersebut.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Apa saja faktor – faktor yang mempengaruhi keinginan nasabah Bank Syariah berpindah ke Bank lain ?
2. Bagaimana pengaruh faktor tersebut dalam mempengaruhi keinginan nasabah Bank Syariah berpindah ke Bank lain ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan perumusan masalah yang telah diuraikan, maka tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui apa saja faktor – faktor yang mempengaruhi keinginan nasabah Bank Syariah berpindah ke Bank lain.
2. Untuk mengetahui bagaimana faktor tersebut dalam mempengaruhi keinginan nasabah Bank Syariah berpindah ke Bank lain.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

Diharapkan dapat memberikan informasi lebih detail tentang Bank Syariah, memberikan informasi tentang faktor-faktor yang mempengaruhi keinginan nasabah Bank Syariah Mandiri untuk berpindah ke Bank lain.

2. Manfaat Praktis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi pihak Bank Syariah Mandiri di Kota Bukittinggi untuk melihat faktor yang mempengaruhi perilaku perpindahan dari nasabahnya ke Bank lain.

1.5 Ruang Lingkup Pembahasan

Ruang lingkup penelitian ini dibatasi dengan hanya membahas tentang apakah faktor kualitas pelayanan, harga, komitmen pelanggan, reputasi, promosi yang efektif, menanggapi kegagalan layanan, kepuasan pelanggan, perpindahan

tanpa sengaja dan layanan produk merupakan faktor yang mempengaruhi keinginan nasabah Bank Syariah Mandiri di Bukittinggi untuk berpindah ke Bank Lain.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam penelitian ini disajikan untuk memberikan gambaran keseluruhan isi penelitian. Adapun sistematika pembahasan dalam penelitian ini terdiri dari lima bab, yaitu :

BAB I : PENDAHULUAN. Bab menguraikan tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, ruang lingkup pembahasan, dan sistematika penulisan.

BAB II : TINJAUAN LITERATUR. Bab ini menjelaskan tentang landasan teori yang berhubungan dengan penelitian yang dilakukan kemudian dilanjutkan dengan penelitian terdahulu, pengembangan hipotesis, dan model penelitian.

BAB III : METODE PENELITIAN. Bab ini menguraikan tentang desain penelitian, populasi dan sampel penelitian, definisi operasional variabel penelitian, serta teknik analisis data.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN. Bab ini menjelaskan tentang deskripsi objek penelitian analisis data dan interpretasi hasil penelitian.

BAB V : PENUTUP. Bab ini berisi tentang kesimpulan dari hasil penelitian, implemensai penelitian, keterbatasan penelitian, serta saran bagi penelitian di masa yang akan datang.