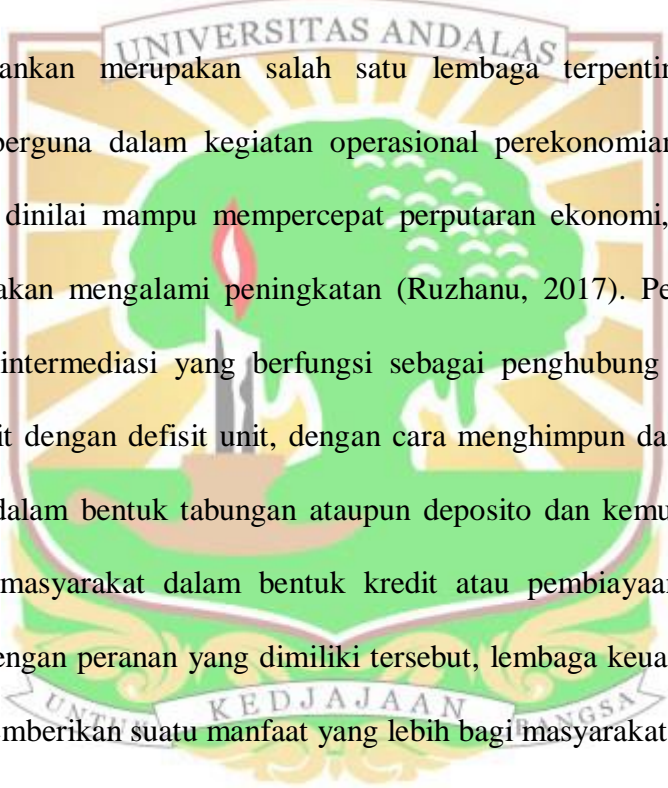


# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah



Industri perbankan merupakan salah satu lembaga terpenting dari sistem keuangan yang berguna dalam kegiatan operasional perekonomian suatu negara. Peran perbankan dinilai mampu mempercepat perputaran ekonomi, sehingga daya beli masyarakat akan mengalami peningkatan (Ruzhanu, 2017). Perbankan adalah sebuah lembaga intermediasi yang berfungsi sebagai penghubung (*intermediator*) antara surplus unit dengan defisit unit, dengan cara menghimpun dana yang berasal dari masyarakat dalam bentuk tabungan ataupun deposito dan kemudian disalurkan kembali kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau pembiayaan (Ridwan dan Sahlan, 2016). Dengan peranan yang dimiliki tersebut, lembaga keuangan perbankan ini diharapkan memberikan suatu manfaat yang lebih bagi masyarakat.

Pada mulanya, sistem perbankan hanya terdapat sistem konvensional, namun karena berkembangnya sistem yang mengutamakan syariat islam berbentuk sistem syariah. Saat ini, banyak negara berkembang membangun bank dengan mendirikan bank syariah berdampingan dengan bank konvensional, ada proses dan tekanan dalam menerapkan peraturan yang sama untuk kedua bank ini serta kerangka hukum dan

perundang-undangan yang mengatur jalannya tujuan dari bank tersebut. Sehingga, belum ada peraturan perundangan yang terpisah untuk mengatur kegiatan operasional bank Islam, yang telah berusaha mendapatkan keuntungan dari dukungan masyarakat yang dapat memberikan aturan yang dirancang untuk kerja konvensional. Perbedaan yang terlihat dari kedua bank ini adalah sistem bunga yang diterapkan oleh bank konvensional, sedangkan bank syariah tidak memperkenankan dengan sistem bunga, karena bagi bank syariah bunga adalah haram dan tidak sesuai dengan prinsip Islam. Dibandingkan dengan perbankan konvensional, praktik perbankan syariah memiliki perbedaan yang mendasar yaitu tidak menempatkan uang sebagai komoditas perdagangan, penetapan suku bunga dalam transaksi perbankan sangat dilarang karena riba, tidak ada unsur *time value of money* dan balas jasa atas penggunaan dana merupakan prinsip bagi hasil (Maltuf, 2015). Kemudian, bank konvensional mulai mendirikan kantor unit-unit syariah yang berdasarkan sistem yang diterapkan oleh bank syariah.

Bank syariah pertama berdiri pada tahun 1992, dengan memperkenalkan sistem *dual banking system* oleh pemerintah Indonesia. Komitmen pemerintah dalam menjalankan usaha pengembangan perbankan syariah baru dimulai sejak tahun 1998 yang memberikan kesempatan luas kepada bank syariah untuk berkembang. Kemudian, untuk tahun berikutnya Bank Indonesia diberi amanah untuk mengembangkan perbankan syariah di Indonesia. Selain menganut strategi *market driven* dan *fair treatment*, pengembangan perbankan di Indonesia dilakukan dengan

strategi pengembangan bertahap yang berkesinambungan yang sesuai dengan prinsip syariah (Zulkifli, Yahya, & Siti, 2016).

Bank syariah merupakan bank islam yang kegiatannya berkaitan dengan hukum-hukum islam yang berdasarkan pada Al-qur'an dan hadist serta bank syariah mempunyai peranan penting (fungsi) dalam menghimpun dan menyalurkan dana sesuai dengan prinsip syariah dengan tidak membebankan bunga kepada nasabahnya, melainkan dengan sistem bagi hasil. Dengan sistem operasionalnya, bank syariah memiliki fungsi utama yaitu sebagai lembaga yang menyalurkan dana dari masyarakat dalam bentuk titipan dan investasi, lembaga yang menyalurkan dana kepada masyarakat yang membutuhkan dana dari bank, lembaga yang memberikan pelayanan dalam bentuk jasa perbankan syariah. Fungsi bank syariah sebagai penyalur dana ini disebut dengan pembiayaan (Karunia, Hardiwinoto, dan Wibowo, 2018).

Pangsa pasar perbankan syariah di Indonesia masih tertinggal jauh dibandingkan dengan negara-negara yang penduduknya rata-rata beragama Islam, seperti Malaysia 23,8 persen, Arab Saudi 51,1 persen, dan Uni Emirat Arab 19,6 persen. Sedangkan Indonesia hanya diperkirakan 3-5 persen dari pangsa pasar perbankan nasional. Perbankan keuangan syariah di Indonesia akan terus berkembang yang ditandai dengan meningkatnya faktor pengetahuan dan pemahaman masyarakat akan produk yang ditawarkan oleh bank syariah. Peningkatan ini dapat memberikan dampak yang baik bagi perekonomian industri keuangan yang berprinsip dengan syariat islam.

Dilihat dari perkembangan nasabah bank syariah di Indonesia dari tahun ke tahun mengalami peningkatan sebanyak 23,18 juta pada akhir agustus 2018. Jumlah dari nasabah tersebut mengalami peningkatan dari tahun 2017 yang tercatat sebanyak 20,48 juta. Berdasarkan data OJK (Otoritas Jasa Keuangan), jumlah nasabah mengambil pembiayaan pada bank syariah tercatat sebanyak 4,78 juta, yang merupakan rekor tertinggi selama industri perbankan syariah berdiri di Indonesia. Oleh karena itu, dengan penduduk utama masyarakat Indonesia adalah muslim, maka tidak menutup kemungkinan bahwa bank syariah akan mengalami peningkatan, sehingga akan berdampak baik nantinya pada perbankan syariah (Donald, 2018). Hal ini, juga dapat digambarkan dengan berdirinya kantor perbankan syariah dan unit-unit syariah tersebar di seluruh kota hingga ke pelosok. Sementara secara nasional saat ini tercatat 12 bank syariah, 22 unit syariah, 164 bank perkreditan rakyat syariah dengan total aset mencapai 298 triliun. Sehingga, tidak hal lain lagi bagi bank syariah untuk memperluas jaringan kantor cabang dan unit usaha syariah. Dari data perkembangan data nasabah di atas menunjukkan bank syariah mengalami peningkatan tiap tahunnya pada produk-produk bank syariah yaitu dalam sistem penyaluran dana seperti sistem prinsip bagi hasil (*mudharabah* dan *musyarakah*), prinsip sewa-menyewa, dan prinsip jual beli (*murabahah*, *salam*, dan *istishna*), sistem penghimpun dana yaitu prinsip *Wadi'ah* (dalam bentuk produk giro atau tabungan) dan prinsip *mudharabah*.

Menurut Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dalam Ikhwan (2019), Sumatera Barat merupakan salah satu daerah yang memiliki perkembangan dan pangsa pasar

perbankan syariah di atas nasional, karena menurut data perkembangannya aset perbankan syariah di Sumatera Barat mencapai 4 triliun, pembiayaan 3,6 triliun, dan Dana Pihak Ketiga (DPK) 2,8 triliun. Secara nasional pangsa perbankan syariah di Sumatera Barat lebih besar dibandingkan dengan pangsa pasar nasional dengan perbandingan 6,8% : 2%. Meningkatnya kegiatan operasional perbankan syariah tidak terlepas dari meningkatnya kepercayaan masyarakat untuk mengakses jasa layanan perbankan syariah. Hal ini, juga dapat digambarkan dengan berdirinya kantor perbankan syariah dan unit-unit syariah tersebar di seluruh kota hingga ke pelosok.

Sebagai pangsa perbankan yang nasional, pertumbuhan bank syariah di Sumatera Barat dalam produk atau jasanya terhadap kepemilikan dari jumlah nasabah yang tercatat oleh data Otoritas Jasa Keuangan (OJK) yang dipublikasikan melalui *website* resminya setiap bulan mengenai laporan total aset, total pembiayaan, Dana Pihak Ketiga (DPK), *Finance Deposit Ratio* (FDR), Bank Umum Syariah (BUS) dan Unit Usaha Syariah (UUS) berdasarkan Kota/Kabupaten.

**Tabel 1.1 Statistik Populasi Jumlah Nasabah Bank Syariah Sumatera Barat**

Kota/Kabupaten	Asset Sebelum Set Off (Assets Gross)	Pembiayaan (Financing)	DPK (Depositor Funds)	FDR ( <i>Finance Deposit Ratio</i> )
Kab. Tanah Datar	104	102	35	291,76 %
Kota Bukittinggi	946	717	851	84,30 %
Kota Padang	3.199	2.128	2.682	79,33 %
Kota Solok	274	276	82	336,57 %
Kota Payakumbuh	635	631	327	192,96 %

Sumber : Data Statistik OJK, November 2018

Pada tabel 1.1 menjelaskan bahwa pada masing-masing Kota/Kabupaten memiliki jumlah nasabah yang cukup signifikan terhadap Bank Syariah. Dapat disimpulkan dari tabel di atas bahwa jumlah nasabah yang paling banyak dalam menggunakan produk atau jasa keuangan syariah adalah Kota Padang. Sehingga, menunjukkan Kota Padang merupakan salah satu kota yang mempunyai peluang dalam perkembangan ekonomi syariah, diprediksikan akan semakin tumbuh karena penduduknya bermayoritaskan Islam. Hal ini dapat dilihat dari budaya masyarakat Kota Padang yang masih menjunjung tinggi nilai-nilai Islam dan menerapkan unsur adat dengan pepatah “*adat basandi syarak syarak basandi kitabullah*” (yang artinya adalah adat yang didasarkan oleh syariat agama Islam yang syariat tersebut berdasarkan pula pada Al-Qur’an dan Hadist) serta kebanyakan memiliki kegiatan usaha perdagangan. Kegiatan yang dilaksanakan oleh setiap bank syariah di Kota Padang mendapatkan tanggapan yang positif dari masyarakat, sehingga dapat memberikan peluang untuk bank syariah menawarkan akan produk atau jasa yang dimiliki dan sesuai dengan ajaran Al-Qur’an dan Hadist sebagaimana dengan pepatah orang minang yang menjunjung tinggi nilai-nilai dari agama Islam (Suryadi, 2014).

Dalam meningkatnya kegiatan operasional perbankan syariah tidak terlepas dari meningkatnya kepercayaan masyarakat untuk mengakses jasa layanan perbankan syariah. Terdapat berbagai bank syariah di Kota Padang yang terdiri dari 45 kantor bank syariah dan kantor unit usaha syariah. Namun dalam penelitian ini, peneliti hanya menggunakan beberapa bank untuk digunakan sebagai objek penelitian di antaranya yaitu Bank Mandiri Syariah, Bank Muamalat, Bank BNI Syariah, Bank

BRI Syariah, dan Bank Nagari Syariah. Masing-masing bank syariah ini mempunyai rencana untuk melakukan kegiatan promosi dengan berbagai acara atau event yang dilakukan di beberapa kota. Tujuan dari kegiatan ini adalah agar masyarakat dapat mengetahui dan memahami produk perbankan syariah, sehingga memberikan dampak positif pada bank syariah untuk menambah pengambilan keputusan oleh konsumen yang berinvestasi dan tertarik menggunakan produk dari bank syariah.

Pengambilan keputusan merupakan suatu kelanjutan dari cara pemecahan masalah yang memiliki fungsi pertama sebagai pangkat permulaan dari semua aktivitas manusia yang sadar dan terarah, baik secara individual maupun secara kelompok (Maski, 2010). Menurut Hasan (2010) dalam Toni (2014), proses pengambilan keputusan pembelian suatu produk dapat dilihat dari bagaimana peran dari seorang individu dalam proses pengambilan keputusan pembelian produk dan perlu diketahui oleh pemasar atau perusahaan, karena hal ini dapat menjadi faktor pendorong yang sangat kuat bagi pengambilan keputusan pembelian. Proses pengambilan keputusan dapat diawali dengan proses pengenalan masalah, pencarian informasi, evaluasi alternatif, keputusan pembelian, dan perilaku pasca pembelian. Hal ini harus diperhatikan oleh bank syariah dalam menarik keputusan nasabah dalam menggunakan produk jasa keuangan syariah.

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 atau 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 (Musri dan Ali, 2015).

Pada pengambilan keputusan nasabah bank dalam menggunakan suatu produk dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu faktor internal (kepribadian, motivasi, sikap, dan persepsi) dan faktor eksternal (budaya, sosial, ekonomi, produk, pelayanan, dan lokasi (Maski, 2010). Penelitian sebelumnya juga mengungkapkan bahwa faktor agama, promosi, dan pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan produk jasa perbankan syariah, sedangkan faktor fasilitas tidak berpengaruh signifikan terhadap menggunakan produk jasa perbankan syariah (Ridwan dan Sahlan, 2016). Penelitian sebelumnya juga dilakukan oleh Abdul dan Dita (2018) menggunakan empat faktor yang mempengaruhi nasabah dalam menggunakan produk perbankan syariah dalam penelitian mereka. Hasil penelitian menjelaskan bahwa pengetahuan dan agama (religiusitas) berpengaruh secara signifikan terhadap produk simpanan di BMT Amanah, sedangkan produk dan kualitas layanan tidak berpengaruh signifikan terhadap produk simpanan di BMT Amanah.

Berdasarkan beberapa penelitian sebelumnya, penelitian yang dilakukan oleh Rizky, Abdul, dan Junaidi (2018) menyimpulkan bahwa faktor fasilitas tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah menggunakan jasa bank syariah,



sedangkan faktor lokasi, promosi, pelayanan, dan bagi hasil berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah. Keputusan nasabah didapatkan dari mengidentifikasi semua pilihan yang dapat memecahkan permasalahan dan menilai pilihan-pilihan secara sistematis dan obyektif serta sasaran-sasarannya yang menentukan keuntungan serta kerugiannya masing-masing (Drumond, 2003:68). Jadi, secara sederhana keputusan pembelian merupakan suatu kegiatan seseorang dalam menentukan pilihan yang terlibat secara langsung dalam mempergunakan suatu produk agar dapat memperoleh keuntungan dan menanggung apabila mengalami kerugian. Keputusan dipengaruhi oleh minat dari seorang nasabah untuk menentukan pilihan mereka dalam menggunakan produk yang ditawarkan dari bank syariah.

Maka dari itu, bank syariah harus mampu membaca peluang apa yang dibutuhkan nasabah dan yang diinginkan nasabah (Ghozali, 2010). Dalam memenuhi kebutuhan calon nasabah, beberapa bank telah memperluas jaringan operasi kegiatannya dengan kantor-kantor cabang pembantu, sehingga bank dapat meningkatkan pelayanannya (Natalia, Silvya, & Jople, 2015). Secara umum calon nasabah yang akan menabung tentu memilih bank yang dapat memberikan keuntungan dan kemudahan. Setiap nasabah akan memperhatikan dan mempertimbangkan faktor-faktor tertentu untuk memutuskan menyimpan dananya atau berinvestasi di bank syariah. Selain itu nasabah juga memperhatikan kualitas layanan, fasilitas dan produk yang ditawarkan, sehingga nasabah termotivasi untuk menggunakannya. Nasabah akan mempertimbangkan faktor-faktor tersebut untuk mencari kepuasan dalam menyimpan dananya dan berinvestasi di bank, karena konsumen dalam perilakunya akan mencari

kepuasan yang maksimal dalam memenuhi kebutuhannya. Berdasarkan pada uraian yang telah dijelaskan, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Analisis Faktor–Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah dalam Menggunakan Produk Jasa Keuangan Bank Syariah (Studi Pada Bank Syariah di Kota Padang)”**.

## 1.2 Rumusan Masalah

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

1. Bagaimana faktor agama mempengaruhi keputusan nasabah dalam menggunakan produk jasa keuangan Bank Syariah di Kota Padang ?
2. Bagaimana faktor produk mempengaruhi keputusan nasabah dalam menggunakan produk jasa keuangan Bank Syariah di Kota Padang ?
3. Bagaimana faktor pengetahuan mempengaruhi keputusan nasabah dalam menggunakan produk jasa keuangan Bank Syariah di Kota Padang ?
4. Bagaimana faktor pelayanan mempengaruhi keputusan nasabah dalam menggunakan produk jasa keuangan Bank Syariah di Kota Padang ?
5. Bagaimana faktor fasilitas mempengaruhi keputusan nasabah dalam menggunakan produk jasa keuangan Bank Syariah di Kota Padang ?
6. Bagaimana faktor promosi mempengaruhi keputusan nasabah dalam menggunakan produk jasa keuangan Bank Syariah di Kota Padang ?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari melakukan penelitian ini adalah untuk memperoleh jawaban dari masalah-masalah yang diidentifikasi dari rumusan masalah yaitu:

1. Untuk mengetahui apakah faktor agama mempengaruhi keputusan nasabah dalam menggunakan produk jasa keuangan Bank Syariah di Kota Padang.
2. Untuk mengetahui apakah faktor produk mempengaruhi keputusan nasabah dalam menggunakan produk jasa keuangan Bank Syariah di Kota Padang.
3. Untuk mengetahui apakah faktor pengetahuan mempengaruhi keputusan nasabah dalam menggunakan produk jasa keuangan Bank Syariah di Kota Padang.
4. Untuk mengetahui apakah faktor pelayanan mempengaruhi keputusan nasabah dalam menggunakan produk jasa keuangan Bank Syariah di Kota Padang.
5. Untuk mengetahui apakah faktor fasilitas mempengaruhi keputusan nasabah dalam menggunakan produk jasa keuangan Bank Syariah di Kota Padang.
6. Untuk mengetahui apakah faktor promosi mempengaruhi keputusan nasabah dalam menggunakan produk jasa keuangan Bank Syariah di Kota Padang.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

#### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah dapat dijadikan sebagai sarana informasi untuk menambah ilmu pengetahuan dan wawasan mengenai

faktor-faktor yang mempengaruhi nasabah dalam menggunakan produk jasa keuangan bank syariah.

#### **1.4.2 Manfaat Praktis**

##### **1. Bagi Bank Syariah**

Penelitian ini, agar dapat memberikan kontribusi bagi bank syariah dalam menentukan strategi pemasaran ke dalam pasar. Kemudian, setelah mengetahui faktor-faktor diatas, bank dapat meningkatkan pelayanan, promosi, produk, dan fasilitas yang digunakan oleh bank syariah di Kota Padang.

##### **2. Bagi Masyarakat**

Penelitian ini, sebagai pengetahuan baru untuk mengenal faktor-faktor yang mempengaruhi nasabah dalam menggunakan produk jasa keuangan bank syariah. Kemudian, juga dapat sebagai bahan informasi dan bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan menggunakan produk jasa keuangan bank syariah.

##### **3. Bagi Universitas**

Memberikan tambahan wawasan sebelum bekerja, sehingga dapat memberikan manfaat bagi peneliti dimasa yang akan datang yang juga tertarik membahas permasalahan yang berkaitan dengan topik ini.

## 1.5 Ruang Lingkup Penelitian

Ruang lingkup penelitian ini diharapkan dibatasi dengan enam jenis faktor yang mempengaruhi nasabah dalam menggunakan produk perbankan syariah, yaitu agama (religiusitas), produk, pelayanan, pengetahuan, fasilitas, dan promosi pada bank syariah di Kota Padang. Penelitian ini, berbentuk survey ke lapangan, dengan menggunakan penelitian yang bertujuan untuk menganalisa apakah faktor-faktor yang mempengaruhi nasabah dalam menggunakan produk jasa keuangan bank syariah.

## 1.6 Sistematika Penulisan

Secara keseluruhan penelitian ini terdiri dari lima bab dengan sistematika sebagai berikut:

### BAB 1 PENDAHULUAN

Bab ini mencakup latar belakang, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, ruang lingkup penelitian dan sistematika penulisan.

### BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menjelaskan mengenai perkembangan perbankan syariah, prinsip-prinsip bank syariah, perbedaan bank syariah dengan bank konvensional, produk-produk penyaluran dana dan penghimpun dana, dan faktor-faktor yang mempengaruhi nasabah dalam menggunakan produk jasa keuangan bank syariah serta penelitian terdahulu, pengembangan hipotesis, dan kerangka konseptual penelitian.



### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini menjelaskan tentang desain penelitian, populasi, dan sampel, teknik pengambilan sampel, sumber data, metode pengumpulan data, definisi operasional dan pengukuran variabel, dan teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian.

### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini menguraikan hasil analisis penelitian yang telah dilakukan dan pembahasan dari data yang telah dikumpulkan terkait dengan permasalahan yang dibahas dalam penelitian.

### **BAB V PENUTUP**

Bab ini akan memuat kesimpulan dari hasil penelitian, implementasi penelitian, keterbatasan penelitian, serta saran bagi penelitian di masa yang akan datang.

