

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Nasabah merupakan unsur penting dan utama dalam roda bisnis sebuah bank, karena tanpa adanya nasabah kegiatan operasional sebuah bank tidak akan berjalan lancar. Nasabah adalah orang yang biasa berhubungan dengan atau menjadi pelanggan bank (dalam hal keuangan) (Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, 1989: 609). Tanpa adanya nasabah tentunya bank tidak mempunyai dana yang cukup untuk dipergunakan. Kegiatan operasional bank juga tidak akan berjalan dengan lancar. Peran nasabah disini sangat penting untuk perkembangan dunia perbankan karena nasabah yang mempercayakan dananya untuk dititipkan pada bank.

Perkembangan perbankan syariah di Indonesia tidak terlepas dari system perbankan di Indonesia secara umum. Sistem perbankan syariah juga diatur dalam Undang undang No. 10 tahun 1998 dimana Bank Umum adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional atau berdasarkan prinsip syariah yang kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. Peran bank syariah dalam memacu pertumbuhan perekonomian daerah semakin strategis dalam rangka mewujudkan struktur perekonomian yang semakin berimbang. Dukungan terhadap pengembangan perbankan syariah juga diperlihatkan dengan adanya “dual banking system”, dimana bank konvensional diperkenankan untuk

membuka unit usaha syariah.

Pemahaman dan sosialisasi terhadap masyarakat tentang produk dan system perbankan syariah di Indonesia masih sangat terbatas. Hal ini di dukung oleh data yang dipublikasikan oleh Bank Indonesia, bahwa hingga Oktober 2006, perbankan syariah hanya memiliki 1,5% dari total pangsa pasar perbankan secara nasional. Meskipun mayoritas penduduk Indonesia adalah kaum muslim, tetapi pengembangan produk syariah berjalan lambat dan belum berkembang sebagaimana halnya bank konvensional. Upaya pengembangan bank syariah tidak cukup hanya berlandaskan kepada aspek-aspek legal dan peraturan perundang-undangan tetapi juga harus berorientasi kepada pasar atau masyarakat sebagai pengguna jasa (konsumen) lembaga perbankan. Keberadaan bank (konvensional dan syariah) secara umum memiliki fungsi strategis sebagai lembaga intermediasi dan memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran, namun karakteristik dari kedua tipe bank (konvensional dan syariah) dapat mempengaruhi perilaku calon nasabah dalam menentukan preferensi mereka terhadap pemilihan antara kedua tipe bank tersebut. Lebih lanjut, perilaku nasabah terhadap produk perbankan (bank konvensional dan bank syariah) dapat dipengaruhi oleh sikap dan persepsi masyarakat terhadap karakteristik perbankan itu sendiri.

Beberapa kalangan masyarakat masih mempertanyakan perbedaan antara bank syariah dengan konvensional. Bahkan ada sebagian masyarakat yang menganggap bank syariah hanya trik kamufase untuk menggaet bisnis dari kalangan muslim segmen emosional. Sebenarnya cukup banyak perbedaan antara bank syariah dengan bank konvensional, mulai dari tataran paradigma, operasional, organisasi hingga produk dan skema yang ditawarkan. Paradigma bank syariah sesuai dengan ekonomi syariah yang telah dijelaskan di muka. Sedangkan perbedaan lainnya adalah sbb.:

**Tabel 1.1**

**Perbedaan Bank Syariah dengan Bank Konvensional**



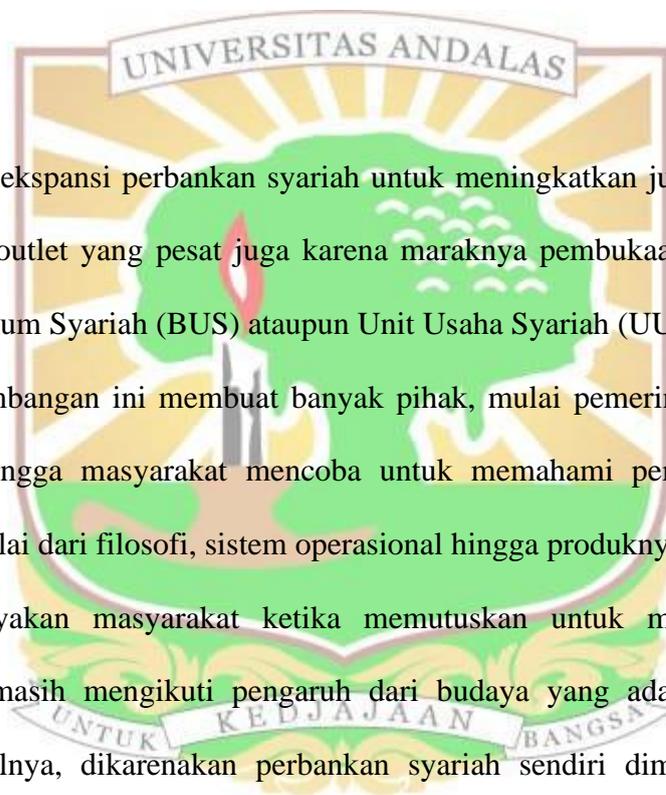
Aspek	Bank syariah	Bank konvensional
Landasan hukum	Syariah Islam berdasarkan Al-Hukum Qur'an & hadist serta Fatwa Ulama (MUI)	positif yang berlaku di Indonesia (Perdata & Pidana)
Investasi	Jenis Usaha yang Halal Saja.	Semua bidang usaha.
Orientasi	Keuntungan (Profit Oriented), Kemakmuran dan Kebahagiaan dunia akhirat.	Keuntungan (Profit Oriented) semata.
Keuntungan	Bagi Hasil.	Dari Bunga.
Hubungan Nasabah dan Bank.	Kemitraan.	Kreditur dan Debitur.
Organisasi	Harus ada DPS (Dewan Pengawas Syariah)	Tidak ada DPS
Perlakuan Akuntansi	<i>Accrual</i> dan <i>cash basis</i> (untuk bagi hasil)	<i>Accrual basis</i>

Terdapat perbedaan pula antara bagi hasil dan bunga bank, yaitu sbb.:

<b>Bunga</b>	<b>Bagi hasil</b>
Suku bunga ditentukan di muka	Nisbah bagi hasil ditentukan di muka
Bunga diaplikasikan pada pokok pinjaman (untuk kredit)	Nisbah bagi hasil diaplikasikan pada pendapatan yang diperoleh nasabah pembiayaan
Suku bunga dapat berubah sewaktu-waktu secara sepihak oleh bank	Nisbah bagi hasil dapat berubah bila disepakati kedua belah pihak

Dua sistem perbankan yang ada di Indonesia saat ini memang memberikan opsi lebih kepada nasabah untuk memilih bank yang dikehendaki sesuai dengan keinginan dan kebutuhan mereka masing-masing. Keberadaan bank konvensional dan syariah umumnya berfungsi strategis sebagai lembaga intermediasi dan menjadi jalur transaksi, namun karakteristik yang berbeda dari kedua tipe bank konvensional dan syariah dapat mempengaruhi perilaku calon nasabah dalam menentukan pilihan bank seperti apa yang akan mereka gunakan. Perilaku nasabah terkait pengambilan keputusan nasabah dapat dipengaruhi oleh keluarga, kelompok yang mereka jadikan referensi dan kualitas dari produk bank itu sendiri.

Kualitas produk dapat didefinisikan sebagai evaluasi menyeluruh pelanggan atas kebaikan kinerja barang atau jasa. Menghasilkan barang dan jasa dengan kualitas yang baik merupakan keharusan bagi sebuah perusahaan. Kualitas dipandang penting karena seorang konsumen menilai barang dari kualitasnya. Dalam proses pengambilan keputusan pembelian kualitas produk menjadi salah satu faktor penentunya. Bank konvensional yang sudah begitu *familiar* menjadikan para konsumen jadi lebih tau tentang kualitas dari produk yang dimiliki.

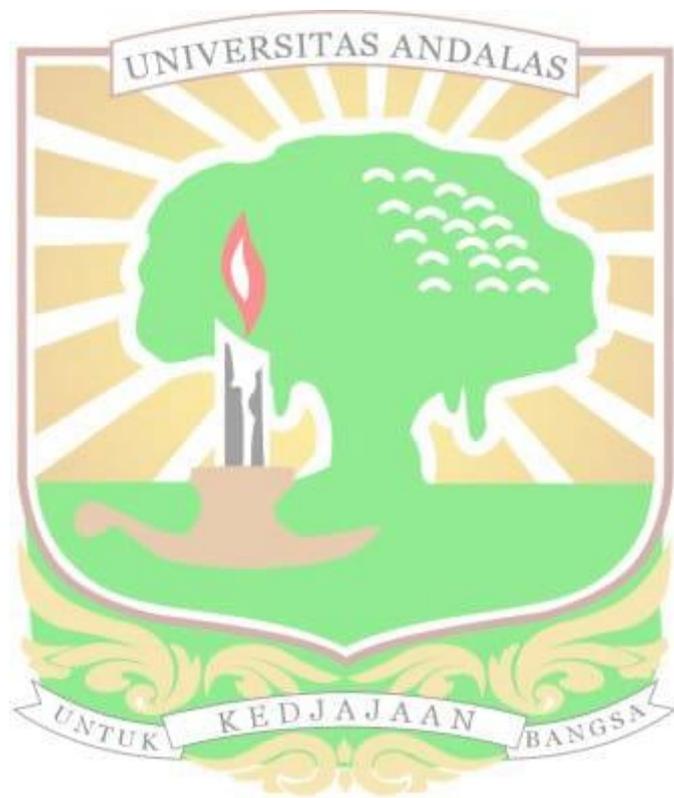


Selain ekspansi perbankan syariah untuk meningkatkan jumlah outletnya, pertumbuhan outlet yang pesat juga karena maraknya pembukaan bank syariah, baik Bank Umum Syariah (BUS) ataupun Unit Usaha Syariah (UUS).

Perkembangan ini membuat banyak pihak, mulai pemerintah, akademisi, perusahaan hingga masyarakat mencoba untuk memahami perbankan syariah lebih jauh, mulai dari filosofi, sistem operasional hingga produknya.

Kebanyakan masyarakat ketika memutuskan untuk menjadi nasabah mudharabah masih mengikuti pengaruh dari budaya yang ada di lingkungan tempat tinggalnya, dikarenakan perbankan syariah sendiri dimata masyarakat masih asing serta masyarakat pun masih sulit untuk memahami perbankan syariah. Serta perbankan syariah yang secara garis besar kegiatan perbankannya berlandaskan keagamaan yang kental sangat bertolak belakang dengan budaya masyarakat. Selain itu masyarakat pun, ketika akan memutuskan untuk menjadi nasabah mudharabah masih adanya permasalahan yang berkaitan dengan fakta-fakta sosial yang ada di masyarakat. Fakta-fakta sosial ini terdiri dari golongan masyarakat tertentu, adanya pengaruh yang kuat dari keluarga, dan yang terakhir yaitu status sosial yang ada di individu masing-masing masyarakat. Dan

problematika yang harus dihadapi Bank Syariah adalah mengenai penerapan sistem perbankan syariah yang berlandaskan keagamaan, meskipun perbankan syariah dari tahun-tahun mengalami peningkatan tetapi penerapan sistem perbankannya masih menghadapi kendala dikarenakan masyarakat Indonesia terdiri dari banyaknya budaya, agama serta perbedaan persepsi dan tentunya mengharuskan Bank Syariah harus melakukan penyesuaian pertahapnya.



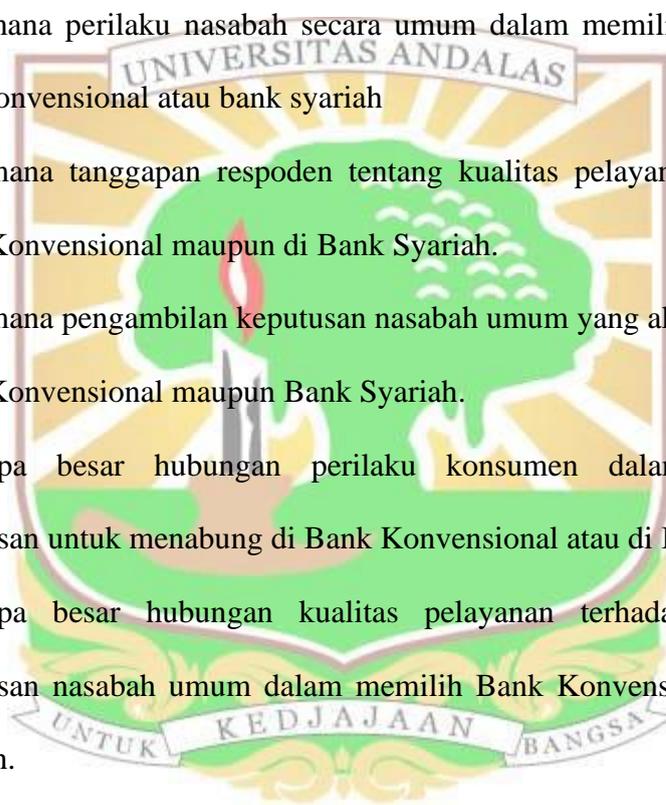
Dan sebagai peneliti dari yang penulis temukan di Bank Syariah adalah permasalahan mengenai masih kurangnya kesesuaian sistem perbankan syariah dengan masyarakat, dikarenakan bukan dari pihak banknya tetapi masyarakat belum memahami betul mengenai perbankan syariah. Berdasarkan uraian dan permasalahan tersebut diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: **“Analisis Faktor – faktor Yang Mempengaruhi Preferensi Masyarakat Dalam Memilih Bank Konvensional Dibandingkan Bank Syariah”**.



## 1.2 Rumusan Masalah

Adapun penulis mengambil perumusan masalah pada latar belakang diatas adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana perilaku nasabah secara umum dalam memilih menggunakan bank konvensional atau bank syariah
2. Bagaimana tanggapan responden tentang kualitas pelayanan yang ada di Bank Konvensional maupun di Bank Syariah.
3. Bagaimana pengambilan keputusan nasabah umum yang akan menabung di Bank Konvensional maupun Bank Syariah.
4. Seberapa besar hubungan perilaku konsumen dalam pengambilan keputusan untuk menabung di Bank Konvensional atau di Bank Syariah.
5. Seberapa besar hubungan kualitas pelayanan terhadap pengambilan keputusan nasabah umum dalam memilih Bank Konvensional atau Bank Syariah.



### **1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian**

#### **1.3.1 Maksud Penelitian**

Maksud dari penelitian ini penulis ingin mengumpulkan data dan berbagai informasi terkait dengan Analisis faktor – faktor yang mempengaruhi preferensi masyarakat dalam memilih bank konvensional daripada bank syariah serta penulis dapat menerapkan ilmu yang didapat selama melakukan penelitian ini.

#### **1.3.2 Tujuan Penelitian**

Sejalan dengan identifikasi tujuan yang ingin dicapai dengan melakukan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui perilaku nasabah umum yang ada di Indonesia dengan rentang usia 20-30 tahun dalam memilih bank untung mereka menabung.
2. Untuk mengetahui respon nasabah umum mengenai kualitas pelayanan yang ada di Bank Konvensional dan Bank Syariah.
3. Untuk mengetahui tata cara proses pengambilan keputusan nasabah umum yang akan menabung di Bank Konvensional dan Bank Syariah.

4. Untuk mengetahui hubungan antara perilaku konsumen (nasabah umum) terhadap proses pengambilan keputusan nasabah umum untuk menabung di Bank Konvensional dan Bank Syariah.
5. Untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan terhadap proses pengambilan keputusan nasabah umum yang akan menabung di Bank Konvensional dan Bank Syariah.
6. Untuk Mengetahui besarnya pengaruh perilaku konsumen dan kualitas pelayanan terhadap pengambilan keputusan nasabah umum di Bank Konvensional dan Bank Syariah.

#### **1.4 Kegunaan Penelitian**

##### **1.4.1 Kegunaan Praktis**

Hasil penelitian ini diharapkan memberikan kegunaan bagi penulis dan bagi perusahaan ataupun lembaga yang diteliti.

1. Bagi perusahaan ataupun lembaga yang diteliti

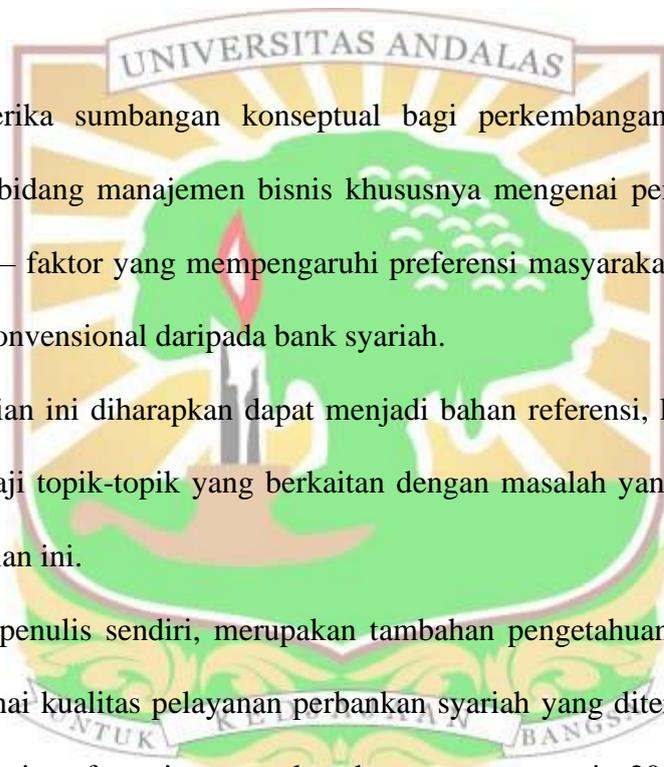
Hasil penelitian ini diharapkan dapat dipergunakan sebagai bahan informasi dan masukan yang berarti, untuk menyempurnakan penerapan mengenai Analisis faktor – faktor yang mempengaruhi preferensi masyarakat dalam memilih Bank konvensional daripada Bank Syariah.

## 2. Pihak Lain

Hasil ini diharapkan dapat dijadikan sebagai sumber informasi yang dapat bermanfaat bagi pihak lain terutama untuk mengetahui lebih jauh mengenai Faktor – faktor apa saja yang menentukan preferensi masyarakat dalam memilih bank konvensional daripada bank syariah.

### 1.4.2 Kegunaan Akademis

1. Memberikan sumbangan konseptual bagi perkembangan ilmu ekonomi dalam bidang manajemen bisnis khususnya mengenai penerapan Analisis Faktor – faktor yang mempengaruhi preferensi masyarakat dalam memilih bank konvensional daripada bank syariah.
2. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi, khususnya untuk mengkaji topik-topik yang berkaitan dengan masalah yang dibahas dalam penelitian ini.
3. Untuk penulis sendiri, merupakan tambahan pengetahuan akan kegunaan mengenai kualitas pelayanan perbankan syariah yang diterapkan, terutama mengenai preferensi masyarakat dengan rentang usia 20-30 tahun dalam memilih bank konvensional atau bank syariah.



## 1.5 Sistematika Pembahasan

Dalam kajian penelitian ini, sistematika pembahasan secara garis besar dibagi menjadi lima bab yang saling keterkaitan. Sistematika ini memberikan gambaran serta logika berpikir dalam penelitian. Adapun sistematika pembahasan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Bab pertama adalah pendahuluan yang berisi tentang latar belakang masalah, landasan awal dan sebagai acuan dalam penelitian, perumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, serta sistematika pembahasan untuk mengetahui arah penulisan dalam penelitian.

Bab kedua adalah landasan teori merupakan bab yang berisi tentang kerangka teori, telaah pustaka sebagai referensi penelitian mengenai hasil- hasil penelitian yang pernah dilakukan sebelumnya dan memiliki keterkaitan dengan penelitian yang dilakukan, pengembangan hipotesis dan kerangka penelitian yang diuji.

Bab ketiga adalah metode penelitian berisi tentang gambaran teknik yang digunakan dalam penelitian yang terdiri dari jenis dan sifat penelitian, sumber data, populasi dan sampel, variabel penelitian, metode pengumpulan data, pengujian instrumen, serta metode analisis data yang digunakan.

Bab keempat adalah analisis data dan pembahasan merupakan bab yang berisi tentang hasil penelitian menggunakan teori-teori terkait berupa pengaruh keluarga, kelompok referensi, dan kualitas terhadap keputusan nasabah muslim untuk memilih bank konvensional, analisis data menggunakan SPSS 19.

Bab kelima adalah penutup yang berisi kesimpulan dari jawaban rumusan masalah dalam penelitian ini, juga saran dan masukan, serta kekurangan yang ada dalam penelitian ini sebagai bahan analisis lebih lanjut mengenai pengembangan bank syariah kedepannya.

