

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan perbankan syariah di Indonesia diawali dengan berdirinya Bank Muamalat Indonesia pada tahun 1991. Pada mulanya perbankan syariah belum mendapat perhatian yang optimal dari pemerintah, hal ini terlihat pada undang-undang no 27 tahun 1992 yang belum menjelaskan adanya landasan hukum operasional perbankan syariah. Namun, setelah adanya undang-undang baru yaitu, undang-undang no 10 tahun 1998 yang menjelaskan adanya dua sistem perbankan yaitu perbankan sistem bagi hasil dan sistem konvensional maka bank syariah semakin berkembang dan mulai dikenal oleh seluruh lapisan masyarakat (Wahyuningsih dkk., 2014, hlm. 112). Dalam kegiatan operasionalnya, bank syariah menggunakan prinsip-prinsip syariah yang telah diatur dan ditetapkan dalam al-Qur'an dan hadits. Pendiriannya berdasarkan pada Q.S Al-Baqarah/2: 275 sebagai berikut.

الَّذِينَ يَأْكُلُونَ الرِّبَا لَا يَقُومُونَ إِلَّا كَمَا يَقُومُ الَّذِي يَتَخَبَّطُهُ الشَّيْطَانُ مِنَ الْمَسِّ ذَلِكَ
بِأَنَّهُمْ قَالُوا إِنَّمَا الْبَيْعُ مِثْلُ الرِّبَا وَأَحَلَّ اللَّهُ الْبَيْعَ وَحَرَّمَ الرِّبَا فَمَنْ جَاءَهُ مَوْعِظَةٌ مِنْ رَبِّهِ
فَأَنْتَهَى فَلَهُ مَا سَلَفَ وَأَمْرُهُ إِلَى اللَّهِ وَمَنْ عَادَ فَأُولَئِكَ أَصْحَابُ النَّارِ هُمْ فِيهَا خَالِدُونَ

Artinya: “Orang-orang yang makan (mengambil) riba tidak dapat berdiri melainkan seperti berdirinya orang yang kemasukan syaitan lantaran (tekanan) penyakit gila. Keadaan mereka yang demikian itu, adalah disebabkan mereka berkata (berpendapat), sesungguhnya jual beli itu sama dengan riba, padahal Allah telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba. Orang-orang yang telah sampai kepadanya larangan dari Tuhannya, lalu terus berhenti (dari mengambil riba), maka baginya apa yang telah diambilnya dahulu (sebelum datang larangan); dan urusannya (terserah) kepada Allah. Orang yang kembali (mengambil riba), maka

orang itu adalah penghuni-penghuni neraka; mereka kekal di dalamnya (Kementerian Agama, 2019, hlm. 231).

Dalam era ekonomi yang semakin berkembang, industri perbankan syariah menjadi salah satu sektor keuangan yang signifikan. Salah satu bank syariah di Indonesia adalah Bank Kalsel Syariah, yang memiliki berbagai pembiayaan sesuai dengan prinsip-prinsip syariah. Namun, dalam menjalankan bisnisnya, bank tersebut perlu memahami dan menganalisis perilaku nasabah terhadap pembiayaannya agar dapat meningkatkan kualitas layanan serta menyesuaikan strategi pemasaran. Pemahaman tentang faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi perilaku nasabah dalam menggunakan produk pembiayaan di bank kalsel syariah sangat penting bagi lembaga keuangan tersebut. Dengan mengetahui preferensi dan kebutuhan nasabah, bank dapat mengoptimalkan pengembangan produk serta menyediakan solusi finansial yang lebih tepat sasaran. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis perilaku nasabah terhadap produk pembiayaan bank kalsel syariah. Melalui analisis ini diharapkan dapat diketahui faktor apa saja yang mempengaruhi pembelian atau penggunaan produk pembiayaan oleh nasabah, penelitian ini juga memberikan wawasan tentang tingkat kepuasan dan harapan nasabah terhadap produk pembiayaan yang ada. Dengan memahami perilaku nasabah terhadap produk pembiayaan bank kalsel syariah, bank dapat meningkatkan strategi pemasaran dan mengembangkan inovasi produk yang lebih sesuai dengan preferensi nasabah. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan literatur tentang perilaku konsumen pada sektor perbankan syariah.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan di atas. Masalah penelitian ini dirumuskan sebagai berikut.

1. Apa saja produk promosi yang ditawarkan kepada nasabah?
2. Bagaimana respon nasabah terhadap produk yang dipromosikan?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini sebagai berikut.

1. Untuk mengetahui apa saja produk promosi yang ditawarkan kepada nasabah.
2. Untuk mengetahui bagaimana respon nasabah terhadap produk yang dipromosikan.

D. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan dari penelitian ini yang penulis harapkan adalah sebagai berikut.

1. Penelitian ini diharapkan berguna untuk mengembangkan ilmu khususnya di bidang Perbankan Syariah yang berguna sebagai bahan referensi maupun bahan rujukan dan tambahan pustaka, khususnya ilmu yang berkaitan tentang
2. Penelitian ini secara praktis diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran mengenai kinerja, khususnya dan kepada bank-bank syariah yang

lain umumnya, sehingga dapat memberikan arahan dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan kinerjanya.

E. Definisi Operasional

Adapun definisi operasional dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Perilaku Nasabah

Perilaku adalah tindakan atau cara seseorang bertindak dalam berbagai situasi. Sedangkan perilaku nasabah adalah tindakan atau perilaku yang ditunjukkan oleh individu saat berinteraksi dengan institusi keuangan, seperti bank atau lembaga keuangan lainnya. Menurut Kotler perilaku konsumen/nasabah adalah studi tentang bagaimana individu, kelompok, dan organisasi memilih, membeli, menggunakan, dan bagaimana barang, jasa, ide, atau pengalaman memuaskan kebutuhan atau keinginan mereka. Sedangkan menurut Engel, Blackwell dan Miniard perilaku konsumen/nasabah adalah tindakan yang langsung terlibat dalam mendapatkan, mengkonsumsi, dan menghabiskan produk dan jasa, termasuk proses yang mendahului dan menyusul tindakan ini (Kartikasari, 2013, hlm. 12).

Perilaku nasabah mencakup cara menggunakan produk layanan perbankan, pola pengeluaran dan tabungan, serta respons terhadap promosi atau penawaran lembaga keuangan. Perilaku nasabah juga dapat mencerminkan sikap mereka terhadap pelayanan.

Bagian ini juga mencantumkan semua rumusan masalah yang akan di cari jawaban nya melalui proses penelitian. Untuk mempermudah pembahasan dan penelitian, maka disini penulis membatasi masalah yang akan dibahas. Sehingga pembahasannya lebih jelas dan terarah sesuai yang diharapkan penulis. Maka masalah yang akan diteliti di antara nya.

- a. Produk promosi yang ditawarkan kepada nasabah
- b. Respon nasabah terhadap produk yang dipromosikan

2. Pembiayaan

Pembiayaan adalah proses atau kegiatan yang melibatkan penyediaan dana atau sumber daya keuangan kepada individu, perusahaan, atau entitas lain untuk memenuhi kebutuhan finansial. Pembiayaan dapat berbentuk pinjaman, kredit, atau investasi yang dilakukan oleh lembaga keuangan seperti bank atau lembaga pembiayaan lainnya.

3. Bank Syariah

Bank syariah adalah lembaga keuangan yang beroperasi sesuai dengan prinsip- prinsip syariah atau hukum Islam. Bank menjalankan kegiatan usahanya dengan mengikuti ketentuan dan panduan dari ajaran agama Islam.

F. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan berisi uraian singkat tentang isi bab demi bab yang akan ditulis dalam penelitian ini sistematika penulisan dalam penelitian ini beracuan pada Panduan Penulisan Akademik FEBI UIN Antasari (Sukarni dkk.,

2024) sebagai berikut.

Bab I adalah pendahuluan. Pada bab ini berisi tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, definisi operasional, dan sistematika penulisan.

Bab II merupakan landasan teori. Pada bab ini disajikan informasi mengenai beberapa teori yang berkaitan dengan bahasan penelitian, yakni Perilaku Nasabah, Pembiayaan dan Bank Syariah.

Bab III adalah metode penelitian. Pada bab ini berisi tentang metodologi penelitian yang digunakan sebagai acuan dalam rangka mencapai hasil penelitian secara maksimal yang memuat rancangan penelitian berisi pendekatan dan jenis penelitian, lokasi penelitian, instrumen penelitian, data dan sumber data, dan tahap-tahap penelitian.

Bab IV Hasil dan Pembahasan. Pada bab ini berisi tentang profil lembaga, paparan data dan hasil temuan penelitian. Secara rinci akan menjelaskan temuan penelitian yaitu Perilaku Nasabah Terhadap Pembiayaan Pada Bank Syariah.

Bab V Penutup. Merupakan bagian akhir dari penulisan yang akan menunjukkan pokok-pokok penting dari keseluruhan pembahasan ini. Pada bab ini berisi kesimpulan dan saran.