

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan peran perbankan syariah di Indonesia tidak terlepas dari sistem secara umum yang diatur dalam undang-undang No. 10 Tahun 1998 yaitu dimana bank umum merupakan bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional dan berdasarkan prinsip syariah yang kegiatannya memberikan jasa kepada para nasabah. Dalam undang-undang No. 7 Tahun 1992 pasal 6 tentang perbankan yang menyebutkan bahwa bank syariah bisa menyediakan pembiayaan kepada nasabah berdasarkan prinsip bagi-hasil.

Indonesia sebagai sebuah negara dengan penduduk muslim terbesar di dunia juga tidak luput dari penyebaran bank-bank yang mendasarkan pengelolaannya pada prinsip syariah. Secara kelembagaan Bank Muamalat Indonesia (BMI) merupakan bank syariah pertama yang berdiri di Indonesia. Kemudian disusul bank-bank lain yang mulai membuka jendela syariah (*islamic window*) dalam mengoperasikan kegiatan usahanya. Hingga saat ini bank-bank syariah di Indonesia terus bermunculan.

Bank Muamalat Indonesia hingga saat ini masih bertahan di dunia perbankan syariah, Bank Muamalat Indonesia masih beroperasi dengan baik dan

Banyaknya bank-bank baru akan menimbulkan persaingan semakin meningkat di antara bank tersebut. Perbankan syariah sebagai sebuah perusahaan yang pada awal berdirinya bertujuan untuk bisa bermuamalah dalam bidang ekonomi yang sesuai dengan syariat islam (Lina, 2015). Seperti yang terdapat dalam (Q.S Ali-Imran [3]:110);

كُنْتَ مَخِيْرَةً أَمْ هِيَ أَخْرَجَتْ لِلنَّاسِ تَأْمُرُونَ ۖ بَل لَّمْ عَرُوفِي ۖ وَتَنَّهُ عَنِ ۖ أَلْمُنْكَرِ ۖ وَتُؤْمِنُونَ ۖ بِأَهْلِهِ ۖ (١١٠)

“kamu adalah umat terbaik yang dilahirkan untuk manusia, (dengan syarat sanggup) menyuruh kepada yang makruf, mencegah dari yang mungkar, dan beriman kepada Allah...”.

Pengambilan keputusan seseorang muncul sebagai reaksi atas sebuah masalah, artinya ada ketidak sesuaian antara perkara saat ini dimana keadaan yang diinginkan yang membutuhkan pertimbangan untuk membuat beberapa tindakan alternatif. Keputusan juga harus menjawab pertanyaan, tentang apa yang harus dilakukan dan apa yang dibicarakan dalam hubungannya dengan perencanaan. Keputusan dapat merupakan tindakan terhadap pelaksanaan yang sangat menyimpang dari rencana semula. Keputusan yang sangat baik pada dasarnya dapat digunakan membuat rencana dengan baik pula. Keputusan yang dibuat untuk menggunakan suatu produk atau jasa oleh nasabah muncul dari faktor-faktor tertentu. Proses pengambilan keputusan yang dilakukan konsumen sering kali mengalami masalah yang didasarkan dari faktor kompleks yang menyangkut berbagai macam hal penentu keputusan tersebut.

Kepuasan konsumen memegang peranan sangat penting dalam kesuksesan dari sebuah perusahaan untuk dapat bersaing. Kepuasan konsumen akan menjadi pedoman untuk mengarahkan seluruh organisasi kearah pemenuhan kebutuhan pelanggan sehingga menjadi sumber keunggulan daya saing yang berkelanjutan. Dari perspektif konsumen, banyak keluhan dan hak-hak konsumen yang diabaikan menyangkut harga yang terlalu tinggi, pelayan yang lambat dan kurang ramah, fasilitas yang kurang memadai, lokasi yang

kurang strategis atau sulit dijangkau, promosi yang tidak terlalu jelas yang dapat merugikan konsumen, serta rendahnya kualitas produk dan jasa.

Adanya perbedaan antara harapan dengan kenyataan yang diperoleh konsumen yang apabila tidak diantisipasi dengan baik oleh perusahaan maka akan menyebabkan konsumen akan mencari perusahaan lain yang lebih memenuhi harapan konsumen. Hal ini tentu saja akan mengakibatkan kerugian untuk perusahaan yang ditinggalkan.

Oleh karena itu pihak manajemen bank bisa lebih memahami apa saja faktor-faktor yang paling mempengaruhi dalam keputusan nasabah dalam menggunakan produk atau jasa bank. Sehingga pihak pemasaran bank dapat lebih mudah memahami dalam pemenuhan keinginan konsumen. Faktor-faktor yang mempengaruhi diantaranya berupa ransangan pemasaran ekonomi, teknologi, sosial, budaya dan yang terpenting adalah karakteristik konsumen itu sendiri.

Beriringan dengan pelaksanaan perbankan syariah, bagi masyarakat yang khususnya beragama islam perlu mengupayakan majunya pengetahuan tentang islam dari berbagai aspek termasuk dalam hal ekonomi islam yang dapat diwakili oleh perbankan syariah. Oleh karena itu perbankan yang berbasis syariah perlu mengembangkan jaringan dengan berbagai usaha melalui beberapa peningkatan terhadap masyarakat mengenai pengetahuan tentang perbankan syariah, pemahaman tentang produk-produk, sistem, serta

mekanisme yang diterapkan pada perbankan syariah. Pengetahuan masyarakat juga memberikan dampak dalam keputusan masyarakat untuk memilih produk atau jasa tertentu dalam memenuhi keinginan konsumen.(Fahmi, 2017)

Ada beberapa faktor yang mempengaruhi masyarakat untuk mengambil keputusan dalam menetapkan pilihan pada Bank syariah. Seperti faktor lokasi yang mudah diakses, pelayanan yang ramah dari pihak Bank syariah, faktor pengetahuan perbankan syariah yaitu mengenai perbedaan antara Bank syariah dengan Bank konvensional, produk-produk yang ada di Bank syariah dan promosi-promosi apa saja yang dilakukan Bank syariah agar nasabahnya menjadi tertarik (Hapsari & Beik, 2014). Lokasi merupakan salah satu faktor yang berpengaruh terhadap keputusan menjadi nasabah bank syariah. Hal ini berarti jika lokasi bank syariah semakin dekat dengan kantor cabang dan ATM yang mudah dan banyak ditemukan, maka semakin besar peluang masyarakat untuk memilih bank syariah.

Selain itu faktor lain yang mempengaruhi keputusan menjadi nasabah bank syariah adalah pelayanan. Pelayanan yang cepat dan efisien, sikap dan perilaku masyarakat yang ramah dan sopan tentunya akan mejadi daya tarik nasabah untuk menggunakan bank syariah. Kebersihan kantor dan fasilitas ruang transaksi (ruang antrian yang tertib dan nyama ,bebas rokok, dan lantai yang bersih) sangat menunjang keinginan masyarakat menjadi nasabah bank syariah. Kemudian faktor berikutnya adalah produk. Menurut Kamsir, 2010

produk adalah sesuatu yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan. Produk-produk di bank syariah berbeda dengan bank konvensional, dimana pada bank syariah produk financing harus sesuai dengan akad-akad yang ada dalam akidah islah dan undang-undang islam.

Terlepas dari yang dijelaskan di atas, hal utama yang berperan penting dalam keberhasilan bank syariah mendapatkan nasabah adalah faktor promosi. Menurut (Tjiptono, 2008) promosi pada hakekatnya merupakan suatu aktivitas pemasaran yang berusaha menyebarkan informasi, mempengaruhi atau meningkatkan pasar sasaran atas perusahaan dan produknya agar bersedia menerima, membeli dan loyal pada produk yang ditawarkan. Salah satu tujuan promosi adalah menginformasikan segala jenis produk yang ditawarkan dan berusaha menarik calon nasabah yang baru.

Bank syariah juga harus mampu menciptakan produk yang memiliki kualitas tinggi agar para calon nasabah melakukan keputusan pembelian terhadap produk bank tersebut. Kotler dan Keller menyatakan bahwa untuk pemasaran jasa perlu menambahkan elemen lain, yaitu elemen karyawan, proses dan bukti fisik.(Kotler & Keller, 2009)

Penelitian ini dilakukan karena penulis ingin mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi perilaku masyarakat dalam mengambil keputusan untuk menjadi nasabah bank muamalat palangka raya. Perkembangan Bank syariah di era sekarang ini terus meningkat dengan pesat, pengetahuan

masyarakat juga merupakan salah satu faktor dalam unsur psikologis yang mempengaruhi keputusan masyarakat untuk menjadi nasabah Bank syariah.

Dalam hal ini, Bank syariah penting untuk mengetahui sejauh mana pengaruh pengetahuan masyarakat terhadap keputusan menjadi nasabah dan juga untuk mengetahui jenis pengetahuan masyarakat yang paling menentukan keputusan menjadi nasabah Bank syariah. Dalam penelitian ini objek penelitian adalah Bank Muamalat Palangka Raya.

Bank muamalat palangka raya merupakan salah satu lembaga keuangan Usaha Unit Syariah (UUS) yang ada di Palangka Raya. Bank Muamalat Palangka Raya menjadi salah satu bank yang dijadikan nasabah untuk melakukan pembiayaan dan transaksi lainnya. Dengan tingkat persaingan antar bank yang semakin ketat serta keunggulan-keunggulan yang dimiliki antar bank, mendorong Bank Muamalat Palangka Raya untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan, fasilitas, produk serta mempromosikan produk yang ditawarkan dengan lebih inovatif.

Dalam upaya menciptakan hubungan yang baik dengan nasabah, Bank Muamalat Palangka Raya mampu meningkatkan kualitas sebagai kekuatan penting dalam mencapai sasaran yang telah ditetapkan. Pengembangan dan profesional menjadi hal mutlak yang akan berpengaruh dalam memberikan layanan prima kepada nasabah yang merupakan salah satu strategi bisnis Bank Muamalat Palangka Raya untuk memenangkan persaingan bisnis.

Pelayanan prima merupakan layanan yang diterapkan Bank Muamalat Palangka Raya dengan melakukan pendekatan secara profesional, ramah tamah, dan menjunjung tinggi etika dalam berbisnis.

Berdasarkan hal di atas maka penelitian ini , penulis mengangkat judul **“Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Menjadi Nasabah Bank Muamalat KC Palangka Raya “**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, perumusan masalah penelitian ini sebagai berikut :

1. Apakah faktor lokasi, pelayanan, pengetahuan, produk dan promosi bank syariah berpengaruh secara parsial terhadap keputusan menjadi nasabah Bank Muamalat KC Palangka Raya?
2. Apakah faktor lokasi, pelayanan, pengetahuan, produk dan promosi bank syariah berpengaruh secara simultan terhadap keputusan menjadi nasabah Bank Muamalat KC Palangka Raya?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan perumusan masalah, maka tujuan penelitian ini sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui apakah faktor lokasi, pelayanan, pengetahuan, produk dan promosi berpengaruh secara parsial terhadap keputusan menjadi nasabah Bank Muamalat KC Palangka Raya.
2. Untuk mengetahui apakah faktor lokasi, pelayanan, pengetahuan, produk dan promosi berpengaruh secara simultan terhadap keputusan menjadi nasabah Bank Muamalat KC Palangka Raya.

D. Manfaat Penelitian

Secara ringkas manfaat atau kegunaan penelitian ini adalah:

1. Secara teoritis, hasil dari penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pihak Bank sebagai bahan informasi dan masukan untuk mengetahui faktor yang menjadi pertimbangan masyarakat terhadap keputusan memilih menjadi nasabah Bank Muamalat KC Palangka Raya.
2. Bermanfaat bagi penulis untuk menambah dan memperluas ilmu pengetahuan dalam menganalisa faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan masyarakat dalam memilih Bank Muamalat KC Palangka Raya.
3. Bagi peneliti selanjutnya dapat digunakan sebagai bahan perbandingan dan referensi untuk penelitian selanjutnya.

E. Definisi Operasional

Sebagai penjelasan agar terhindar dari kekeliruan dan kesalahan dalam memahami pengertian yang dimaksud dalam penelitian ini, maka penulis mengemukakan penegasan judul penelitian dalam definisi operasional sebagai berikut:

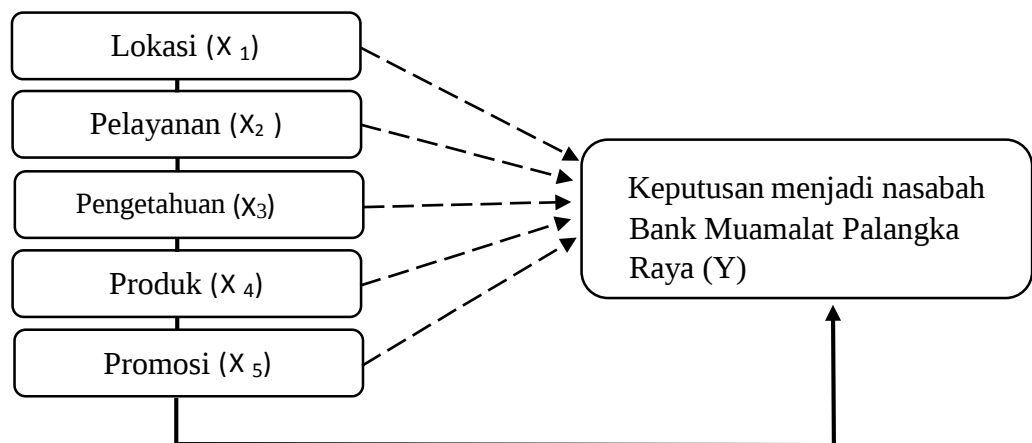
1. Analisis adalah penyelidikan terhadap suatu peristiwa (karangan, perbuatan) untuk mengetahui keadaan yang sebenarnya. Dapat juga diartikan sebagai penguraian suatu pokok atas berbagai bagiannya dan penelaahan bagian dari itu sendiri serta hubungan antar bagian untuk memperoleh pengertian yang tepat dan pemahaman arti keseluruhan. (Setiawan, 2012)
2. Faktor adalah suatu hal keadaan atau suatu peristiwa yang mempengaruhi terjadinya sesuatu. Dalam hal ini faktor yang dimaksud adalah faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan menjadi nasabah bank muamalat palangka raya. (KBBI, 2016)
3. Prajudi Atmosudirjo mendefinisikan Keputusan merupakan perihal yang berkaitan dengan segala putusan yang telah ditetapkan. Keputusan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah keputusan masyarakat menjadi nasabah bank muamalat kc palangka raya.

4. Menurut Kamus Perbankan, nasabah adalah sebutan untuk orang atau badan usaha yang mempunyai rekening simpanan atau pinjaman pada sebuah bank tertentu.
5. Bank muamalat merupakan suatu lembaga keuangan yang berbasis syariah yang memiliki ciri khas dalam pembuatan produk baik dari segi penghimpunan dan penyaluran dana yang memiliki karakteristik islam yang berada di kota palangka raya.

F. Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran dalam penelitian ini digunakan untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan menjadi nasabah bank muamalat palangka raya.

Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran



Keterangan :

—————→ : pengaruh secara simultan

— — — —▶ : pengaruh secara parsial

G. Hipotesis Penelitian

Hipotesis merupakan jawaban sementara yang digunakan penulis terhadap rumusan masalah dalam penelitian yang harus diuji terlebih dahulu kebenarannya. Setelah diuji, maka penulis akan menarik kesimpulan apakah hipotesis dapat diterima atau ditolak. Berdasarkan perumusan masalah, maka penulis membuat kesimpulan sementara atau hipotesis yaitu:

H1 : Terdapat pengaruh positif dan signifikan faktor lokasi terhadap keputusan menjadi nasabah bank muamalat kc palangka raya.

H2 : Terdapat pengaruh positif dan signifikan faktor pelayanan terhadap keputusan menjadi nasabah bank muamalat kc palangka raya.

H3 : Terdapat pengaruh positif dan signifikan faktor pengetahuan terhadap keputusan menjadi nasabah bank muamalat kc palangka raya.

H4 : Terdapat pengaruh positif dan signifikan faktor produk terhadap keputusan menjadi nasabah bank muamalat kc palangka raya.

H5 : Terdapat pengaruh positif dan signifikan faktor promosi terhadap keputusan menjadi nasabah bank muamalat kc palangka raya.

H6 : Faktor lokasi, pelayanan, pengetahuan, produk dan promosi bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan menjadi nasabah bank muamalat kc palangka raya.

H. Penelitian Terdahulu

Ada beberapa penelitian yang sudah dilakukan oleh para penelitian terdahulu terkait dengan permasalahan yang penulis teliti, diantaranya sebagai berikut:

1. Penelitian yang dilakukan oleh Fadmy 1501150074 Mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin 2015 yang berjudul “ FaktorFaktor Yang Mempengaruhi Minat Mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin Dalam Pengambilan Keputusan Memilih Salon Muslimah ” jenis penelitiannya yaitu penelitian lapangan dengan pendekatan kuantitatif. Persamaan dari penelitian ini adalah teori yang digunakan penjelasan mengenai pengambilan keputusan.Sedangkan perbedaannya yaitu variabel dan lokasi penelitian.
2. Penelitian yang dilakukan oleh Nur Fufita 1401160332 Sari mahasiswi UIN Antasari Banjarmasin 2014 yang berjudul “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Non Muslim Menjadi Nasabah Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Banjarmasin”. Persamaan dari penelitian ini adalah dari masalah yang diambil yaitu faktor-faktor yang mempengaruhi dalam pengambilan keputusan. Sedangkan perbedaannya adalah dari segi penelitian yang dilakukan, penelitian ini menggunakan metode kualitatif.

3. Penelitian yang dilakukan Uswatun Hasanah 1501150119 mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin 2015 yang berjudul “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Mahasiswa Berwirausaha (Studi Kasus Di Koperasi Mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin). Persamaan dari penelitian ini adalah sama-sama meneliti tentang faktor-faktor yang mempengaruhi dalam pengambilan keputusan. Sedangkan perbedaannya adalah subjek dan tempat penelitian.

I. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan yang berisikan uraian singkat mengenai isi bab demi bab yang penulis akan tulis dalam penelitian ini. Adapun sistematika penulisannya sebagai berikut:

Bab I pendahuluan. pada bab ini berisikan latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, definisi operasional, dan sistematika penulisan.

Bab II merupakan landasan teori. pada bab ini berisi tentang teoriteori yang mendukung penelitian penelitian penulis serta penjabaran masalah-masalah yang berhubungan dengan objek penelitian.

Bab III metode penelitian. pada bab ini disajikan informasi secara deskriptif tentang bagaimana penelitian dilaksanakan, variabel penelitian dan metode analisis.

Bab IV merupakan penyajian data dan analisis. Pada bab ini disajikan hasil penelitian yang telah dilakukan berupa faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan menjadi nasabah serta analisis data terkait hasil penelitian dengan teori yang digunakan serta jawaban dari rumusan masalah.

Bab V merupakan penutup. Pada bab ini mengungkapkan kesimpulan dan saran atas dasar penelitian.