

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Lembaga perbankan telah mengalami perkembangan yang sangat pesat di era modern saat ini, karena peran perbankan yang sangat penting sebagai penunjang sistem perekonomian bagi masyarakat. Pada dasarnya bank merupakan entitas yang melakukan penghimpunan dana berdasarkan masyarakat pada bentuk pembiayaan atau menggunakan istilah lain melaksanakan fungsi intermediasi keuangan. Fungsi utama bank adalah menyediakan tempat yang aman untuk menyimpan uang dan alat pembayaran untuk pembelian barang dan jasa.

Potensi pengembangan perbankan syariah relatif besar mengingat bahwa sebagian besar masyarakat di Indonesia beragama Islam. Sesuai UU No. 21 tahun 2008 tentang Bank Syariah, Bank Syariah merupakan bank yang menjalankan aktivitas bisnis dari prinsip syariah, atau prinsip aturan islam yang diatur oleh Fatwa Majelis Ulama Indonesia misalnya prinsip keadilan dan keseimbangan (*‘adl wa tawazun*), kemaslahatan (*maslahah*), universalisme (*alamiyah*), dan tidak mengandung *gharar*, *maysir*, *riba*, *zalim* atauoun obyek yang haram. Selain itu, UU Perbankan Syariah juga mengamanahkan bank syariah buat menjalankan fungsi sosial misalnya lembaga *baitul mal*, yaitu mendapat dana yang berasal dari zakat, infak, sedekah, hibah, atau dana sosial lainnya dan menyalurkan pada pengelola wakaf (*nazhir*) sinkron kehendak pemberi wakaf (*wakif*).

Kehadiran bank syariah di tengah-tengah perbankan konvensional adalah menawarkan sistem perbankan alternatif untuk umat Islam yang membutuhkan atau yang ingin memperoleh layanan/jasa perbankan tanpa melanggar larangan riba. Seperti halnya yang dijelaskan dalam Al-Qur'an surah Al-Baqarah ayat 278 :

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَذَرُوا مَا بَقِيَ مِنَ الرِّبَا إِن كُنْتُمْ مُؤْمِنِينَ

Artinya “wahai orang-orang yang beriman, bertakwalah kepada Allah dan tinggalkanlah sisa riba (yang belum dipungut) jika kamu orang beriman”.

Berdasarkan ayat di atas Allah SWT telah memerintahkan kita untuk bertakwa dan meninggalkan riba. Sebagai seorang muslim kita harus meninggalkan dan menghentikan praktik riba. Menurut Pandu Robby (2018) Kultur yang dibangun perbankan syariah adalah membangun sistem bagi hasil (*profit and loss sharing system*) yang menjadi prinsip dasar operasional perbankan syariah. Sebagaimana dilansir para ekonomi muslim, ada dua alasan utama terkait berdirinya bank syari'ah, yaitu:

1. Adanya pandangan bahwa bunga atau *interest* pada bank konvensional itu hukumnya adalah haram karena termasuk dalam kategori riba yang dilarang dalam agama, larangan riba bukan saja pada agama Islam tetapi juga ada di agama lainnya.
2. Dari segi ekonomi, hanya menyerahkan risiko komersial kepada satu pihak yang dinilai melanggar norma keadilan dan dapat menimbulkan perasaan mementingkan diri sendiri.

Pertumbuhan bank syariah yang saat ini sangat pesat dan mengalami peningkatan serta pengembangan yang cukup besar ditandai dengan banyaknya

bank-bank syariah yang bermunculan. Dengan semakin banyaknya bank-bank baru menyebabkan persaingan antar bank. Pada 1 Februari 2021 yang bertepatan pada 19 Jumadil Akhir 1442H sebagai penanda sejarah bergabungnya Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah sebagai satu entitas yaitu Bank Syariah Indonesia (BSI). Penggabungan ini menyatukan kelebihan dari ketiga bank syariah sehingga menghadirkan layanan yang lebih lengkap, fasilitas, dan mempunyai kapasitas permodalan yang lebih baik sehingga dengan begitu perbankan syariah berperan penting menjadi fasilitator dalam semua aktivitas ekonomi pada ekosistem industri halal.

Menurut Yamit (2002) Nasabah adalah pengguna produk yang berinteraksi dengan bank. Sedangkan menurut Lupiyoadi (2001) Nasabah adalah orang yang kembali ke bank untuk memuaskan keinginannya dengan memiliki atau mendapatkan suatu jasa dan membayar produk/jasa tersebut. Nasabah memiliki persepsi masing-masing terhadap Bank Syariah sehingga setiap Bank memaksimalkan upaya untuk meningkatkan kualitas produknya. Meningkatnya persepsi nasabah terhadap *halal matter* dan dukungan *stakeholder* yang kuat menjadikan faktor penting dalam pengembangan bank syariah. Persepsi merupakan proses dimana seorang memilih, mengatur, dan menginterpretasikan informasi untuk membentuk suatu yang berarti tentang dunia. (Philip Kotler & Garry Amstrong, 2008).

Menurut Rachmad (2009) persepsi adalah sesuatu yang dinamis karena prinsipnya nasabah akan berpikir rasional dan mendasar persepsinya kepada pengalaman. Perubahan persepsi juga harus dibangun melalui pengalaman

nasabah terhadap layanan/jasa dan fasilitas yang diberikan dari pihak perbankan. Persepsi nasabah dapat diperoleh dari hasil yang didapatkan setelah memakai layanan/jasa dan fasilitas yang diberikan dari pihak perbankan. Persepsi dapat dianggap sebagai penyebab dan berpengaruhnya terhadap minat seseorang.

Persepsi yang difungsikan sebagai salah satu alat *problem solving* dapat menjadi sarana untuk menarik minat nasabah dalam penggunaan produk di bank syariah. Minat merupakan aspek kejiwaan dan dapat mempengaruhi perilaku seseorang untuk melakukan aktifitas yang mempengaruhi seseorang merasa tertarik pada sesuatu. Dalam upaya untuk menarik minat nasabah agar tetap menabung di bank maka dilakukan berbagai upaya diantaranya adalah memaksimalkan kualitas layanan/jasa, dan fasilitas yang ada di bank.

Layanan/jasa merupakan kegiatan penunjang dalam melancarkan kegiatan menghimpun dan menyalurkan dana, seperti transfer, inkaso, kliring, dan sebagainya. Kegiatan ini sangat banyak memberikan keuntungan kepada bank dan nasabahnya. Sehingga keuntungan bagi bank semakin besar dengan adanya kelengkapan layanan/jasa yang dimiliki dan itu akan membuat para nasabah berminat dalam menggunakan produk-produk bank syariah. Kualitas layanan/jasa merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi harapan pelanggan. Dengan kata lain, ada dua faktor utama yang akan mempengaruhi kualitas layanan/jasa yaitu layanan yang diharapkan dan layanan yang dirasakan. Jika layanan/jasa yang diterima sesuai dengan harapan, maka kualitas layanan/jasa dianggap baik dan memuaskan. Jika layanan/jasa yang mampu melampaui harapan pelanggan, maka

kualitas layanan/jasa akan dianggap sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya, jika layanan/jasa yang diterima lebih rendah dari pada yang diharapkan maka kualitas pelayanan jasa akan dianggap buruk.

Selain layanan/jasa, fasilitas yang ada dibanknya juga mempengaruhi minat nasabah untuk tetap menabung dibank, Ketersediaan fasilitas yang ada dibank baik dari tampilan gedung, area parkir, ruang tunggu, keamanan, dan sebagainya. Selain fasilitas tersebut, ada fasilitas yang tidak kalah penting yaitu fasilitas bank itu sendiri yang sangat diharapkan nasabah dalam rangka memberikan kemudahan dalam bertransaksi mulai dari kelengkapan ruang tunggu, fasilitas pendukung transaksi seperti tarik tunai lewat ATM (anjungan tunai), maupun fasilitas e-banking.

Untuk itu, peneliti ini akan membahas lebih lanjut tentang pengaruh persepsi kualitas layanan/jasa dan fasilitas dibank syariah yang dapat mempengaruhi minat nasabah dalam menggunakan produk pembiayaan yang ada di bank syariah Indonesia cabang Banjarmasin. Berdasarkan uraian diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dalam bentuk skripsi dengan judul "Pengaruh Persepsi Tentang Bank Syariah Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan Produk Pembiayaan di Bank Syariah Indonesia Cabang Banjarmasin".

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana pengaruh persepsi tentang kualitas layanan/jasa bank syariah terhadap minat nasabah secara parsial dalam menggunakan produk pembiayaan di Bank Syariah Indonesia Cabang Banjarmasin ?
2. Bagaimana pengaruh persepsi tentang fasilitas bank syariah terhadap minat nasabah secara parsial dalam menggunakan produk pembiayaan di Bank Syariah Indonesia Cabang Banjarmasin ?
3. Bagaimana pengaruh persepsi tentang kualitas layanan/jasa dan fasilitas bank syariah secara simultan terhadap minat nasabah dalam menggunakan produk pembiayaan di Bank Syariah Indonesia Cabang Banjarmasin ?

C. Tujuan Masalah

Tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh persepsi tentang kualitas layanan/jasa bank syariah secara parsial terhadap minat nasabah dalam menggunakan produk pembiayaan di Bank Syariah Indonesia Cabang Banjarmasin.
2. Untuk mengetahui pengaruh persepsi tentang fasilitas bank syariah secara parsial terhadap minat nasabah dalam menggunakan produk pembiayaan di Bank Syariah Indonesia Cabang Banjarmasin.
3. Untuk mengetahui pengaruh persepsi tentang layanan jasa dan fasilitas bank syariah secara simultan terhadap minat nasabah dalam menggunakan produk pembiayaan di Bank Syariah Indonesia Cabang Banjarmasin.

D. Manfaat Penelitian

Penulis berharap penelitian ini dapat memberikan kontribusi yang bermanfaat bagi semua pihak, yaitu antara lain:

1. Hasil penelitian ini Mengetahui gambaran dan pengetahuan tentang minat nasabah dalam menggunakan produk pembiayaan yang ada di Bank Syariah Indonesia Cabang Banjarmasin.
2. Hasil penelitian ini bisa menjadi masukan bagi bank Syariah Indonesia Cabang Banjarmasin. dalam melaksanakan kegiatan pemasarannya agar dapat menarik minat masyarakat untuk memanfaatkan produk-produk Bank Syariah.
3. Bagi peneliti selanjutnya, hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan rujukan untuk peneliti selanjutnya yang akan meneliti yang terkait bidang perbankan syariah.
4. Bagi Mahasiswa, hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai pengayaan untuk bahan ajar khususnya dalam mata kuliah Ekonomi Syariah, Perbankan Syariah dan Akuntansi Syariah.
5. Bagi Masyarakat, penelitian ini berkontribusi memberikan informasi kepada masyarakat akan keberadaan bank syariah sebagai salah satu alternatif lembaga keuangan yang dapat dimanfaatkan oleh masyarakat.

E. Definisi Operasional

Untuk menghindari kekeliruan dan kesalahpahaman interpretasi dari judul serta permasalahan dari penelitian ini, maka penulis membuat definisi operasional sebagai berikut:

1. Persepsi

Secara Terminology persepsi merupakan tanggapan pribadi berdasarkan suatu serapan atau proses seorang untuk mengetahui beberapa hal melalui pengindraan. Persepsi disini adalah tanggapan nasabah Bank Syariah Indonesia Cabang Banjarmasin tentang kualitas layanan/jasa dan fasilitas di Bank Syariah. Persepsi disini dapat bernilai positif dan negatif, Jika persepsi yang dimiliki positif maka akan berpengaruh terhadap minat nasabah dalam menggunakan produk pembiayaan, dan sebaliknya, jika persepsi yang dimiliki negatif maka tidak berpengaruh terhadap minat nasabah dalam menggunakan produk pembiayaan.

2. Bank Syariah

Bank syariah adalah bank yang menjalankan aktivitas usaha berdasarkan prinsip-prinsip syariah atau prinsip aturan islam. Bank Syariah yang dimaksud dalam penelitian ini adalah bank yang menjalankan aktivitas seperti adanya kualitas layanan/jasa dan fasilitas yang ada didalam Bank Syariah Indonesia Cabang Banjarmasin.

3. Kualitas Layanan/Jasa

Menurut Sofyan Assauri (2007) Kualitas layanan/jasa merupakan suatu proses evaluasi menyeluruh pelanggan berdasarkan kesempurnaan kinerja

layanan/jasa. Layanan/jasa yang dimaksud disini adalah aktivitas penunjang untuk melancarkan kegiatan menghimpun dan menyalurkan dana seperti memberikan program berbagi dan kepedulian, dan memberikan layanan-layanan yang terbaik untuk nasabah Bank Syariah Indonesia Cabang Banjarmasin.

4. Fasilitas

Fasilitas adalah sarana dan pra sarana untuk melancarkan dan memudahkan pelaksanaan fungsi. Menurut Kotler Fasilitas adalah semua peralatan fisik yang disediakan oleh pihak penjual jasa untuk mendukung kenyamanan konsumen. Fasilitas disini diartikan sebagai sarana dan pra sarana yang tersedia dilingkungan Bank Syariah Indonesia Cabang Banjarmasin seperti ketersediaan fasilitas yang ada dibank baik dari tampilan gedung, area parkir, ruang tunggu, keamanan, dan kelengkapan ruang tunggu. Fasilitas pendukung lainnya seperti tarik tunai lewat ATM (anjungan tunai), maupun fasilitas e-banking.

5. Minat

Minat adalah perhatian yang mengandung unsur-unsur perasaan. Secara umum minat adalah dorongan atau keinginan seseorang dalam objek tersebut. Minat yang dimaksud disini adalah suatu ketertarikan nasabah dalam menggunakan produk pembiayaan di Bank Syariah Indonesia Cabang Banjarmasin. Sehingga muncul rasa keinginan dalam menggunakan produk pembiayaan. Apabila kualitas layanan/jasa dan fasilitas yang dianggap positif oleh nasabah maka akan mempengaruhi tingkat minat nasabah dalam menggunakan produk pembiayaan, sebaliknya apabila kualitas layanan/jasa dan fasilitas yang

dianggap negatif oleh nasabah maka akan berkurang tingkat minat nasabah dan akan mempengaruhi minat nasabah dalam menggunakan produk pembiayaan.

6. Pembiayaan

Menurut Kasmir (2008) Pembiayaan adalah penyediaan uang atau tagihan berdasarkan persetujuan atau kesepakatan antara bank dan pihak lain yang mewajibkan pihak yang dibiayai untuk mengembalikan uang atau tagihan dengan imbalan atau bagi hasil. Pembiayaan yang dimaksud disini adalah pembiayaan yang ada di Bank Syariah Indonesia cabang Banjarmasin. Dalam hal ini nasabah yang memiliki persepsi positif tentang kualitas layanan/jasa dan fasilitas di bank syariah, menyebabkan pengaruh terhadap minat nasabah dalam menggunakan produk pembiayaan di Bank Syariah Indonesia Cabang Banjarmasin.

F. Kajian Pustaka

Ini mengacu pada penelitian sebelumnya untuk mempermudah dalam pengumpulan data. Disamping itu untuk mengetahui persamaan dan perbedaan dari beberapa penelitian sebagai kajian yang dapat mengembangkan wawasan berpikir. Oleh karena itu peneliti membuat kajian pustaka dari peneliti sebelumnya diantaranya adalah:

- 1 Anita Rahmawaty (2014), Judul : *Pengaruh Persepsi Tentang Bank Syariah terhadap Minat menggunakan produk di BNI Syariah Semarang*. Penelitian ini bersifat kuantitatif dengan desain paradigma positivistik. Penentu sampel dalam penelitian ini menggunakan *accidental sampling*. Untuk itu peneliti mengambil 200 orang responden. Hasil penelitian ini

menunjukkan bahwa persepsi tentang bunga bank berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap minat menggunakan produk bank syariah, persepsi tentang sistem bagi hasil berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap minat menggunakan produk bank syariah, dan persepsi tentang produk bank syariah tidak berpengaruh terhadap minat menggunakan produk bank syariah. Persamaan dari peneliti ini adalah sama-sama melakukan penelitian pengaruh persepsi tentang bank syariah terhadap minat. Perbedaannya adalah penelitian terdahulu membahas persepsi tentang bank syariah yang terdiri dari 3 variabel, yaitu persepsi tentang bunga bank, persepsi tentang sistem bagi hasil, dan persepsi tentang produk bank syariah terhadap minat menggunakan produk di BNI Syariah Semarang, sedangkan yang penulis teliti adalah persepsi tentang bank syariah yang terdiri dari 2 variabel, yaitu persepsi tentang kualitas layanan/jasa dan persepsi tentang fasilitas terhadap minat nasabah dalam menggunakan produk pembiayaan di Bank Syariah Indonesia Cabang Banjarmasin.

- 2 Ayu Wandira (2018), Judul : *Pengaruh Fasilitas dan Pelayanan terhadap Minat Nasabah menabung di Bank Syari'ah (Studi pada Bank Syariah KCP Teluk Betung Bandar Lampung)*. Metode dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah yang membuka tabungan di Bank Syariah Mandiri KCP Teluk Betung Bandar Lampung tahun 2017 dengan jumlah 1250 orang dan sampel yang didapat 93 responden. Hasil penelitian ini adalah bahwa variabel fasilitas tidak

berpengaruh dengan nilai t_{hitung} -0,424 terhadap minat nasabah dan variabel pelayanan berpengaruh dengan nilai t_{hitung} 6,082 terhadap minat nasabah. Persamaan dari penelitian ini adalah sama-sama meneliti minat nasabah. Perbedaannya adalah peneliti terdahulu membahas tentang pengaruh fasilitas dan pelayanan terhadap nasabah, sedangkan penulis teliti adalah pengaruh persepsi tentang kualitas layanan/jasa dan pengaruh persepsi tentang fasilitas.

G. Hipotesis Penelitian

Menurut Wiratna Sujarweni (2014) hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap tujuan penelitian yang diturunkan dari kerangka pemikiran yang telah dibuat. Hipotesis merupakan dugaan sementara dari jawaban rumusan masalah penelitian. Hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Hipotesis secara parsial

a. Persepsi tentang Kualitas Layanan/Jasa

H_a = Terdapat pengaruh antara persepsi tentang kualitas layanan/jasa secara parsial terhadap minat nasabah.

H_0 = Tidak terdapat pengaruh antara persepsi tentang kualitas layanan/jasa secara parsial terhadap minat nasabah.

b. Persepsi tentang Fasilitas

H_a = Terdapat pengaruh antara persepsi tentang fasilitas secara parsial terhadap minat nasabah.

H_0 = Tidak terdapat pengaruh antara persepsi tentang fasilitas secara parsial terhadap minat nasabah.

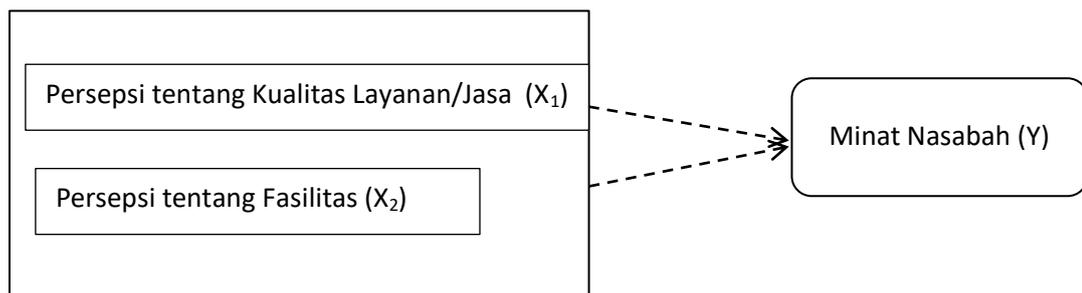
2. Hipotesis Simultan

H_a = Terdapat pengaruh antara persepsi tentang kualitas layanan/jasa dan persepsi tentang fasilitas secara simultan terhadap minat nasabah.

H_0 = Tidak terdapat pengaruh antara persepsi tentang kualitas layanan/jasa dan persepsi tentang fasilitas secara simultan terhadap minat nasabah.

H. Kerangka Pemikiran

Untuk menjelaskan jalan pemikiran ini, peneliti mengajukan kerangka pemikiran yang disusun sebagai berikut:



Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran

I. Sistematika Penulisan

Pembahasan hasil penelitian ini akan disistematika menjadi beberapa Bab yang saling berkaitan satu sama lain. Sebelum memasuki bab pertama akan didahului dengan: halaman judul, halaman daftar isi. Sistematika penulisan

berisi uraian singkat tentang isi bab demi bab yang akan ditulis dalam penelitian ini.

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

Bab II merupakan landasan teori. Pada bab ini disajikan informasi mengenai beberapa teori yang berkaitan dengan bahasan penelitian, yakni teori tentang Bank Syariah Indonesia,, definisi tentang persepsi, kualitas layanan/jasa, fasilitas, minat, dan faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi dan minat nasabah Bank Syariah Indonesia Cabang Banjarmasin.

Bab III adalah metode penelitian. Pada bab ini disajikan informasi secara korelasional. Tentang bagaimana penelitian ini dilaksanakan dan memahami sifat hubungan yang ada antar variabel, ada juga membahas tentang lokasi dan waktu pengumpulan data, teknik pengumpulannya dan skala pengukuran.

Bab IV merupakan penyajian data dan analisis. Pada bab ini disajikan hasil penelitian yang telah dilakukan berupa tingkat pengaruh persepsi nasabah, minat nasabah, dan faktor-faktornya.

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