

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan industri dunia usaha mengalami perkembangan yang sangat pesat dalam berbagai jenis industri, begitu pula dengan industri perbankan yang tidak jauh dari industri lainnya yang juga mengalami perkembangan yang sangat pesat. Dan kebutuhannya menyesuaikan dari masyarakat. Untuk saat ini industri perbankan mengalami perkembangan yang signifikan. Kegiatan perekonomian tidak terlepas dari peranan perbankan yang sebagai lintas pembayaran uang. Industri perbankan memegang peranan penting dalam menstabilkan perekonomian. Dan juga kegiatan dari perbankan yaitu menghimpun dan menyalurkan dana kembali kepada masyarakat yang bisa berbentuk modal atau pembiayaan.

Industri perbankan syariah dalam pelaksanaannya mempunyai peranan yang penting dalam kegiatan kelancaran ekonomi. Pada masa sekarang ini, masyarakat membutuhkan industri perbankan syariah untuk memperoleh modal atau dana. Oleh karena itu banyak perusahaan yang bergerak pada bidang industri perbankan syariah ini. Bank syariah dalam menghasilkan produk itu bertujuan untuk memenuhi kebutuhan nasabah. Bank perlu juga memahami dan mengetahui perilaku nasabah, nasabah pada saat ini sangat selektif dalam mempertimbangkan suatu produk atau juga jasa. Pemahaman mengenai perilaku nasabah yang sebagai perilaku konsumen

terhadap produk perbankan syariah sangat berpengaruh dalam strategi pemasaran yang dilakukan perusahaan mengenai produk atau jasa yang ditawarkan.

Pada tahun 1992 lahirnya perbankan syariah bersamaan beroperasinya Bank Indonesia (BI) yang mana bentuk operasionalnya sangat berbeda antara perbankan konvensional dan perbankan syariah. Perbedaannya tersebut terletak dari transaksinya itu sendiri dan dari segi akad yang digunakan. Dan pada era reformasi perbankan syariah ditandai dengan disetujui rancangan Undang-undang No.10 Tahun 1998 yang berisikan arahan mengenai bank-bank konvensional untuk membuka cabang bank syariah atau mengkonversi menjadi bank syariah. Bank syariah merupakan lembaga keuangan dalam sistem kegiatan usaha pelaksanaannya menggunakan prinsip-prinsip syariah yang tidak menggunakan bunga. Agar pelaksanaannya tidak keluar dari ketentuan-ketentuan syariah maka adanya suatu dewan yang bertugas sebagai yang mengawasi kegiatan perbankan syariah agar kegiatan pelaksanaan perbankan syariah tersebut benar-benar sesuai syariat islam. Dewan yang mengawasi perbankan syariah yaitu Dewan Pengawas Syariah (DPS) yang mana dibawah naungan DSN-MUI. Hal ini yang membedakan bank syariah dan bank konvensional.

Di dalam bank syariah, bank tersebut menjalankan tiga fungsi utama antara lain yaitu, menerima simpanan uang, meminjamkan uang (pembiayaan), dan memberikan jasa pelayanan yang sesuai dengan syariat islam. Sejak zaman Rasulullah SAW, praktik-praktik tersebut bertujuan untuk keperluan konsumsi dan

keperluan bisnis umat islam. Ketika bangsa eropa menjalankan dunia perbankan, mulai timbul persoalan transaksi yang digunakan bangsa eropa menggunakan sistem riba(bunga), dalam hukum fiqh riba tersebut hukumnya haram. Transaksi riba(bunga) yang digunakan bangsa eropa semakin hari semakin meningkat. Pada tahun 1545 Raja Henry membolehkan sistem riba(bunga) ini dengan persyaratan bunga yang telah ditetapkan tidak boleh berlipat ganda.

Hal ini membuat membuat negara islam memberikan perhatian khusus untuk mencegah agar tidak meluasnya praktik riba(bunga) tersebut dengan cara menggantikan sistem bunga dalam transaksi perbankan dan keuangan yang sesuai dengan syariat islam. Upaya ini bertujuan untuk membangun perekonomian bebas riba(bunga), dan pengujiannya terhadap pertumbuhan perekonomian, alokasi serta pendapatan. Sebagai agama yang sempurna, agama islam memberikan solusi terhadap persoalan yang timbul akibat adanya prinsip bunga dalam perbankan. Permasalahan diatas dapat diatasi dengan adanya bank-bank yang menggunakan sistem ekonomi islam yang dikenal sebagai ekonomi syariaah yang mana tidak mengenal sistem riba atau bunga. Perbankan yang berlandaskan pada prinsip syariaah yang muncul sebagai perubahan dari perkembangan bank konvensional. Bank yang pertama kali didirikan di Indonesia yaitu Bank Muallamat Indonesia yang disingkat menjadi (BMI) bank tersebut menggunakan prinsip syariaah.

Perbankan syariaah dari tahun ke tahun mengalami peningkatan yang signifikan, yang mana pada tahun 2011 Bank Umum Syariah (BUS) berjumlah 11

unit, Unit Usaha Syariah (UUS) berjumlah 23 unit berbanding jauh dengan tahun 2005 dimana hanya terdapat Bank Umum Syariah (BUS) 3 unit sedangkan Unit Usaha Syariah (UUS) 19 unit. Walaupun perkembangan perbankan syariah mengalami perkembangan yang sangat pesat, akan tetapi tingkat pengetahuan masyarakat mengenai produk perbankan syariah masih sangat rendah. Hal ini terjadi, karena pemahaman masyarakat yang masih kurang terhadap perbankan syariah. Dan yang terutama disebabkan adanya dominasi dari bank konvensional. Produk serta jasa pelayanan dari bank syariah dan juga prinsip-prinsip dasar antara hubungan bank dengan nasabah merupakan mekanisme dalam bank syariah.

Sistem dalam perbankan konvensional dan syariah mempunyai kesamaan yaitu keduanya sama-sama mencari keuntungan. Perbankan konvensional bersaing dalam pasar uang memperebutkan strategi dalam melakukan bisnis di perbankan yaitu dengan membuka perbankan syariah yang mana hampir di dalam sektor Bank Konvensional membuka bisnis ini. Pada saat ini perbankan syariah setelah pasca reformasi mengkonversi cabang bank konvensional menjadi bank syariah. Contohnya seperti Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, BRI Syariah, Bank Kalsel Syariah dan masih banyak lagi bank yang lainnya yang berbentuk syariah yang ada di Indonesia. Dan bank syariah pada bulan 01 Februari 2021 bergabung menjadi BSI Syariah, penggabungan ini merupakan hasil dari Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah dan BRI Syariah.

Akan tetapi, hal tersebut masih belum dipahami dan dimengerti sebagian dari

masyarakat sehingga ada muncul persepsi yang keliru mengenai bank syariah. Persepsi yang keliru tersebut antara lain yaitu mengenai produk dan jasa bank syariah dianggap sama saja seperti bank konvensional dan bank syariah dianggap menggunakan sistem riba atau bunga seperti yang ada di bank konvensional. Masyarakat yang kurang pengetahuan mengenai perbankan syariah akan pasti tidak berminat menggunakan jasa dari bank syariah karena mereka akan menganggap fasilitas yang diberikan akan kalah dengan fasilitas yang diberikan bank konvensional. Rendahnya akan pemahaman masyarakat mengenai perbankan syariah akan membuat perbankan syariah terus berkembang dengan memperbaiki kinerjanya. Adanya pengetahuan masyarakat mengenai bank syariah akan mempengaruhi pandangan masyarakat tersebut terhadap bank syariah. Pengetahuan dapat diartikan sebagai perubahan yang ada dalam suatu individu yang didapatkan dari pengalaman seseorang yang mempunyai pengetahuan produk yang bertujuan untuk mengartikan informasi baru dan dapat membuat keputusan terhadap sesuatu.

Pengetahuan terbagi menjadi tiga jenis antara lain yaitu pengetahuan mengenai karakteristik produk, pengetahuan mengenai kegunaan produk dan juga pengetahuan mengenai kepuasan yang diberikan suatu produk atau jasa untuk konsumen. Dan juga apabila masyarakat mempunyai pengetahuan mengenai bank syariah membuat mereka bisa mengambil keputusan untuk menggunakan bank syariah sebagai transaksi dalam berbisnis atau melakukan kegiatan perekonomian yang lainnya. Adapun yang mempengaruhi keputusan nasabah tersebut yaitu dari

segi pelayanan. Pelayanan dapat diartikan sebagai tindakan dalam tolong menolong, tindakan secara langsung terhadap nasabah. Persaingan dari masing-masing bank semakin ketat, jadi salah satu upaya meningkatkan *market share* dengan meningkatkan pelayanan terhadap nasabah tersebut.

Oleh karena itu untuk meningkatkan pengetahuan masyarakat mengenai dunia perbankan syariah serta kualitas pelayanan tersebut menjadi isu yang hangat dalam meningkatkan perbankan syariah pada kemudian hari. Semakin meningkatnya pengetahuan masyarakat mengenai bank syariah dan kualitas layanan yang diberikan, maka akan membuat peningkatan dalam menggunakan bank syariah. Berdasarkan penjelasan uraian yang diatas tersebut membuat penulis tertarik dalam membuat penulisan penelitian riset mengenai ***“Tingkat Pengetahuan Masyarakat Mengenai Produk Perbankan di Bank Syariah Indonesia KCP Pasar Cempaka Banjarmasin Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah”***.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana tingkat pengetahuan masyarakat mengenai produk di Bank Syariah Indonesia KCP Banjarmasin Pasar Cempaka?
2. Apa saja faktor yang melatarbelakangi masyarakat mengambil keputusan menjadi nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Banjarmasin Pasar Cempaka?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui tingkat pengetahuan masyarakat mengenai produk di Bank Syariah Indonesia KCP Banjarmasin Pasar Cempaka.
2. Untuk mengetahui faktor yang melatarbelakangi masyarakat mengambil keputusan menjadi nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Banjarmasin Pasar Cempaka.

D. Manfaat Penelitian

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi seluruh pihak, khususnya terutama penulis dan bagi para pembaca. Penulis membagi hal ini terbagi menjadi dua perspektif, yang pertama secara teoritis dan kedua secara praktis. Hal ini dapat dijabarkan sebagai berikut:

1. Secara Teoritis
 - a. Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengalaman dan pengetahuan bagi penulis dan pembaca mengenai penelitian ini.
 - b. Dapat memberikan wawasan yang luas dan pemahaman terhadap objek yang diteliti dan adanya membantu dalam menyelesaikan suatu perkara yang dihadapi masyarakat mengenai transaksi di Perbankan Syariah.
 - c. Untuk sebagai bahan referensi dan bahan pustaka mengenai penelitian selanjutnya.
2. Secara Praktis

- a. Bagi bank syariah untuk mengetahui sejauh mana perkembangan masyarakat terhadap tingkat pengetahuan mengenai produk serta keputusannya untuk menjadi nasabah di bank syariah.
- b. sebagai syarat untuk dapat gelar sarjana dalam bidang Perbankan Syariah.

3. Masyarakat

Bagi masyarakat hasil dari penelitian ini bisa memberikan informasi bagi masyarakat dan pihak yang lainnya agar bisa lebih mengetahui mengenai dengan mekanisme yang ada bank syariah.

E. Definisi Operasional

Definisi operasional dapat diartikan sebagai suatu definisi yang diberikan kepada suatu variabel atau kontrak. Dan juga dapat didefinisikan sebagai sesuatu yang berbentuk apa saja dapat dipelajari dan dapat diperoleh suatu informasi mengenai hal tersebut, kemudian ditarik mengenai kesimpulannya tersebut. secara teoritis definisi operasional yaitu variabel yang berkaitan satu sama lain mengenai suatu objek yang bervariasi antara satu objek dengan objek yang lain. Jadi dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa definisi operasional adalah suatu atribut, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi yang ditetapkan oleh peneliti untuk dapat dipelajari dan ditarik kesimpulannya. (Sugiyono, 2017) Ada beberapa istilah yang harus dijelaskan dalam penelitian ini antara lain sebagai berikut:

1. Tingkat pengetahuan

Menurut Notoatmodjo mengartikan tingkat pengetahuan yaitu pemahaman seseorang mengenai suatu objek yang mempunyai tingkatan yang berbeda. Ada 6 tingkat pengetahuan secara garis besar antara lain yaitu tahu, memahami, aplikasi, analisis, sintesis, dan evaluasi. (Kholid, 2012) Definisi pengetahuan secara sederhana dinyatakan sebagai “apa yang diketahui”, yang mana sebagai hasil dari “kenal”, “sadar”, “insaf”, “pandai” dan “sadar”. (Fajar, 2023) Jenis pengetahuan itu sendiri terbagi menjadi dua, yaitu:

- a. *Common sense* (pengetahuan biasa) ialah pengetahuan yang diperoleh dari kehidupan sehari-hari dan ini bersifat umum. Adanya pengetahuan *common sense* semua orang akan berpendapat relatif sama, contoh air dapat dipakai menyiram bunga, api dapat membakar, dan minum akan menghilangkan haus, dan sebagainya.
 - b. Pengetahuan ilmu merupakan pengetahuan yang dapat di organisir.
2. Masyarakat merupakan perkumpulan orang-orang banyak yang berbeda-beda yang menyatu dalam ikatan suatu kerja sama dan menaati peraturan yang telah disepakati bersama. Masyarakat merupakan sebuah komunitas antara satu dengan yang lainnya atau perkumpulan orang yang terdiri lebih dari satu dengan berbagai kalangan. (Afriadi, 2016)
 3. Produk merupakan segala sesuatu yang dihasilkan suatu perusahaan yang berasal dari proses produksi yang digunakan oleh konsumen.

4. Bank syariah adalah bank yang segala aktivitasnya berlandaskan kepada syariat islam. Bank syariah tidak mengandalkan pada sistem bunga akan tetapi dengan menggunakan sistem akad bagi hasil. Bank syariah adalah lembaga keuangan yang bertugas menghimpun dana dan menyalurkan kembali dana tersebut kepada nasabah yang berbentuk pembiayaan. (Sitorus, 2019)
5. Menurut George R.Terry, pengambilan keputusan adalah pemilihan alternatif perilaku (kelakuan) tertentu dari dua atau lebih alternatif yang ada. Sedangkan menurut S.P. Siagian, pengambilan keputusan adalah suatu pendekatan yang sistematis terhadap hakikat alternatif yang dihadapi dan mengambil tindakan yang menurut perhitungan merupakan tindakan yang paling tepat. Dan Keputusan juga dapat diartikan sebagai kegiatan dalam memilih suatu tindakan dalam pemecahan masalah. Hal tersebut bertujuan untuk mencapai target yang diinginkan.
6. Nasabah merupakan *customer* (pelanggan) suatu individu atau perusahaan yang membeli atau yang mendapatkan produk dan jasa dari suatu perusahaan perbankan atas kegiatan seperti melakukan transaksi mengenai pembelian produk yang telah ditawarkan.(Fernandes & Marlius, 2018) sedangkan definisi nasabah menurut Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 berisikan tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 mengenai Perbankan (Undang-Undang Perbankan)

pasal 1 butir 16 bahwa pengertian nasabah adalah pihak atau seseorang yang memakai jasa bank. Nasabah terbagi menjadi 2 yaitu ada nasabah penyimpan dan ada nasabah debitur. pengertian dari nasabah yaitu orang yang menjadi konsumen atau langganan dari sebuah bank karena uangnya diputarakan melalui bank.

F. Penelitian Terdahulu

Berdasarkan dengan beberapa penelitian terdahulu yang dilakukan oleh penulis terkait tentang “Tingkat Pengetahuan Masyarakat Mengenai Produk Perbankan di Bank Syariah Indonesia KCP Pasar Cempaka Banjarmasin Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah”.

Yang telah ditemukan pada penelitian sebelumnya yang sedikit berbeda dengan pada tempat penelitiannya, produk dan objek yang diteliti. Berikut merupakan penelitian terdahulu yang berkaitan dengan judul peneliti antara lain sebagai berikut:

1. Rahmawati Deylla Handida dan Maimun Sholeh dengan penelitiannya tahun 2018 yang berjudul “Pengaruh Tingkat Pengetahuan, Kualitas Layanan, dan Tingkat Literasi Keuangan Syariah Terhadap Pengambilan Keputusan Masyarakat Muslim Menggunakan Produk Perbankan Syariah di Daerah Istimewa Yogyakarta”. Dari hasil penelitiannya menunjukkan terdapat pengaruh positif dari variabel tingkat pengetahuan terhadap pengambilan keputusan masyarakat muslim menggunakan produk

perbankan syariah. Hal ini diperoleh dari nilai t hitung sebesar 2,206 dengan signifikansi 0,030 dan nilai koefisien b1 sebesar 0,205. Semakin tinggi tingkat pengetahuan yang dimiliki masyarakat muslim maka akan semakin tinggi pula pengambilan keputusan menggunakan produk perbankan syariah.

2. Fichta Melina dan Marina Zulfa dengan penelitiannya tahun 2022 yang berjudul “Analisis Tingkat Pemahaman Masyarakat Terhadap Produk Pembiayaan Murabahah Bank Syariah di Kota Pekanbaru”. Dari hasil penelitiannya menunjukkan bahwa persepsi masyarakat mengenai produk pembiayaan murabahah di bank syariah Kota Pekanbaru mencakup mengenai indikator interpretasi, memberikan contoh, klarifikasi, menyimpulkan, menjelaskan serta membandingkan mengenai persepsi masyarakat mengenai produk pembiayaan murabahah di bank syariah Kota Pekanbaru. Dan hasil penelitian juga menunjukkan sebagian responden mempunyai pernyataan interpretasi mengenai persepsi masyarakat, tanggapan tersebut dari responden mencakup persentase 37,67% menyatakan cukup paham dan juga ada masyarakat yang tidak paham mengenai produk pembiayaan murabahah dengan persentase 1,73.
3. Zaira Khairina dengan penelitiannya tahun 2019 yang berjudul “Tingkat Pengetahuan Masyarakat Tentang Produk Perbankan Syariah (Studi

Kasus Kecamatan Peukan Bada Kabupaten Aceh Besar)”. Dari hasil penelitiannya menunjukkan responden 35% memilih tidak setuju. Hal tersebut menunjukkan bahwa masih banyak masyarakat di Kecamatan Peukan Bada Kabupaten Aceh Besar tidak tahu tentang produk penghimpunan dana pada perbankan syariah. 35 % masyarakat di Kecamatan Peukan Bada Kabupaten Aceh Besar tidak tahu tentang produk penyaluran dana pada perbankan syariah. 39 % masyarakat di Kecamatan Peukan Bada Kabupaten Aceh Besar tidak tahu tentang produk jasa pada perbankan syariah.

G. Sistematika Pembahasan

Dalam penyusunan skripsi ini yang mana terdiri dari lima bab yang disusun berdasarkan dengan secara sistematis, dimana disetiap bab akan membahas mengenai persoalan sendiri-sendiri. Akan tetapi, dari keseluruhan saling berkaitan. Tiap-tiap bab terdiri beberapa sub bab. Disusun sebagai berikut:

BAB I Pendahuluan, terdiri atas latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, definisi operasional, penelitian terdahulu dan sistematika penulisan.

BAB II Landasan Teori, pada bab ini akan dijelaskan mengenai teori yang memuat tentang Tingkat Pengetahuan Masyarakat Mengenai Produk di Bank Syariah Indonesia Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah. Teori dalam skripsi ini menjelaskan tentang pengetahuan, keputusan, fungsi dan tujuan dari pengambilan

keputusan, sejarah Perbankan Syariah dan perkembangannya, Bank Syariah, nasabah, dan produk dan jasa Perbankan Syariah.

BAB III Metode Penelitian, pada bab ini membahas mengenai jenis penelitian, pendekatan penelitian, lokasi penelitian, subjek dan objek penelitian, data dan sumber data, teknik pengumpulan data dan teknik analisis data.

BAB IV Penyajian Data dan Analisis Data, pada bab ini membahas mengenai hasil penelitian melalui metode yang digunakan dalam penelitian ini dan melakukan analisis data yang berkaitan dengan pertanyaan pada rumusan masalah.

BAB V Penutup, pada bab ini memuat kesimpulan dan saran dari penyajian data dan analisis data secara singkat. Dan saran berisikan masukkan kepada pihak Bank Syariah Indonesia.