

## **BAB I PENDAHULUAN**

### A. Latar Belakang

Indonesia adalah negara yang memiliki kekayaan alam nomor satu di dunia, yang sebenarnya memiliki potensi untuk menjadi negara maju. Tapi sayangnya banyak hambatan hambatan yang menghalangi kemajuan tersebut. Salah satu faktornya adalah kondisi keuangan yang sampai saat ini menjadi masalah yang sangat serius. Dalam hal menjaga dan mengelola kestabilan keuangan di suatu negara di perlukan suatu lembaga keuangan yang dalam hal ini adalah perbankan.<sup>1</sup>

Perbankan sendiri merupakan perantara keuangan dari dua pihak, yakni pihak yang kelebihan dana dan pihak yang kekurangan dana. Hal tersebut tercermin pada UU RI No. 10 tahun 1998, tanggal 10 november 1998 yang menjelaskan mengenai perbankan. Menurut UU RI No. 10 tahun 1998 yang dimaksud dengan bank adalah “badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan dana dari masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak”. Seperti pada pengertiannya, yang pada intinya perbankan merupakan badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali ke masyarakat.<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup> Abhimantra, A., Maulina, A. R., & Agustianingsih, E. Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Nasabah (Mahasiswa) Dalam Memilih Menabung Pada Bank Syariah. *Prosiding PESAT*, 5. 2013, hal 2

<sup>2</sup> Daulay, R. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Bagi Hasil Terhadap Keputusan Menabung Nasabah Pada Bank Mandiri Syariah di Kota Medan. *Jurnal Riset Akuntansi*, Vol 12, No.1, 2104,hal 7

Dari pengertian di atas dapat terlihat sekilas mengenai peranan perbankan yang diharapkan dapat memajukan perekonomian di Indonesia. Dua hal tersebut merupakan tugas inti dari sebuah bank umum. Di Indonesia terdapat dua jenis bank yang bertugas menghimpun dan menyalurkan dana kepada masyarakat yaitu bank konvensional dan bank syariah.

Perbankan konvensional dengan sistem bunganya dalam beberapa hal terbukti gagal dalam membawa perekonomian Indonesia ke arah yang lebih baik. Hal tersebut dapat dilihat dari besarnya efek negatif yang ditimbulkan oleh sistem bunga yang diterapkan pada bank konvensional terhadap inflasi, investasi, produksi, pengangguran, dan kemiskinan hingga memporak-porandakan hampir semua aspek sendi kehidupan ekonomi dan sosial politik, sedangkan pada bank syariah sistem bagi hasil pada akhir tahun (bukan sistem bunga seperti yang dilakukan pada bank konvensional). *Return* yang diberikan kepada nasabah pemilik dana ternyata lebih tinggi dari pada bunga yang diberikan oleh bank konvensional. Itulah alasan yang menjadikan bank syariah tetap kokoh dan tidak terpengaruh oleh krisis yang terjadi<sup>3</sup>

Sesuai UU no. 21 tahun 2008 tentang perbankan syariah, bank syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah, atau prinsip hukum Islam yang diatur dalam fatwa Majelis Ulama Indonesia seperti prinsip keadilan dan keseimbangan (*'adl wa tawazun*), kemaslahatan (*maslahah*),

---

<sup>3</sup> Gampu, A. N., Kawet, L., & Uhing, Y. (2015). Analisis Motivasi, Persepsi, Dan Pengetahuan Terhadap Keputusan Nasabah Memilih PT. Bank Sulutgo Cabang Utama Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 3(3), 2105,hal 5

universalisme (*alamiyah*), serta tidak mengandung *gharar*, *maysir*, *riba*, *zalim* dan obyek yang haram. Selain itu, UU perbankan syariah juga mengamanahkan bank syariah untuk menjalankan fungsi sosial dengan menjalankan fungsi seperti lembaga baitul mal, yaitu menerima dana yang berasal dari zakat, infak, sedekah, hibah, atau dana sosial lainnya dan menyalurkannya kepada pengelola wakaf (*nazhir*) sesuai kehendak pemberi wakaf (*wakif*).

Perhatian masyarakat terhadap perbankan selalu besar, baik pada waktu ekonomi sedang berkembang maupun sebaliknya. Hal itu dikarenakan lembaga perbankan dalam kehidupan dunia modern merupakan suatu lembaga yang sulit dihindari. Bank merupakan lembaga keuangan yang menjadi perantara bagi orang yang memiliki kelebihan dana dan orang yang kekurangan dana. Karena itulah perbankan mempunyai peranan yang sangat penting dalam pembangunan ekonomi, terutama dalam membiayai aktivitas yang berhubungan dengan uang.<sup>4</sup>

Indonesia merupakan negara kepulauan yang dihuni oleh sekitar 237,6 juta jiwa penduduk yang memiliki keanekaragaman budaya dan agama. Didalam keanekaragaman tersebut terdapat penduduk mayoritas dan minoritas. Menurut hasil sensus penduduk tahun 2010 terdapat 207,1 jta jiwa penduduk Indonesia yang menganut agama Islam, hal ini menunjukkan 87,6% penduduk Indonesia menganut agama Islam artinya mayoritas agama yang dianut adalah agama Islam. Tidak heran bila saat ini banyak bermunculan bank syariah di Indonesia namun hal ini justru menjadi tantangan tersendiri bagi bank syariah

---

<sup>4</sup> Pertiwi, D., & Ritonga, H. D. Analisis Minat Menabung Masyarakat Pada Bank Muamalat di Kota Kisaran. *Jurnal Ekonomi dan Keuangan*, Vol. 1, No. 1, 2012, hal 3

karena bank syariah tersebut memiliki pesaing yaitu berupa bank konvensional yang sudah lebih dulu menawarkan jasanya kepada nasabah.<sup>5</sup>

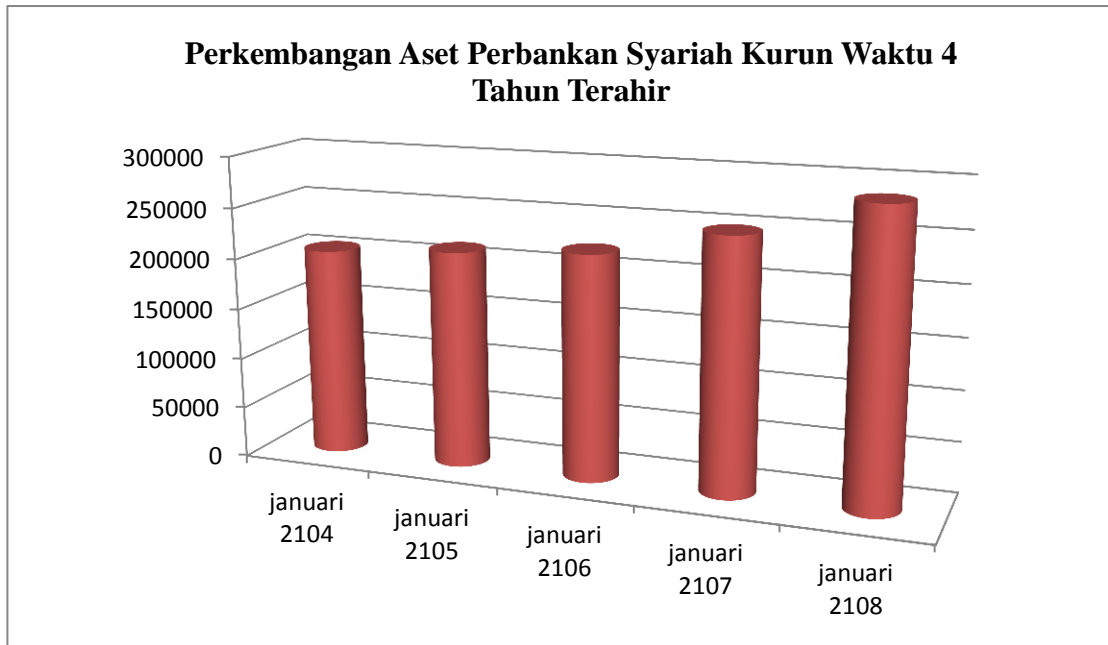
Potensi perbankan syariah untuk mendapatkan nasabah sangatlah besar hal ini di tinjau dari besarnya jumlah penduduk beragama muslim yang mendiami Indonesia. Selain memiliki potensi untuk mendapatkan nasabah yang cukup besar bank syariah juga memiliki pesaing yang sudah lama memberikan segala fasilitas yang berhubungan dengan keuangan yaitu bank konvensional mengingat bank konvensional sudah lebih dulu berdiri. Bank syariah tergolong baru di Indonesia, baru sekitar 27 tahun perbankan syariah menjadi lembaga keuangan yang sebelumnya telah di dahului oleh perbankan konvensional.<sup>6</sup> Jika di lihat dari total aset yang di miliki oleh perbankan konvensional sebesar 7.306.328 (dalam milyar rupiah) per januari 2018 dan perbankan syariah sebesar 285.397 (dalam milyar rupiah) menandakan masih banyaknya masyarakat indonesia yang beragama muslim tidak menyimpan dananya di perbankan syariah.

Asset perbankan syariah yang dari tahun ketahun terus mengalami peningkatan menandakan bahwa tingkat kepercayaan masyarakat Indonesia dari tahun ketahun terus mengalami peningkatan. Berikut ini adalah tabel perkembangan asset perbankan syariah di Indonesia.

---

<sup>5</sup> Khasanah, Y., & Gunawan, A. I. Pengaruh Sistem Bagi Hasil Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Bank Syariah di Kota Cirebon. *Edunomic Jurnal Pendidikan Ekonomi*, Vol. 2, No. 1 2014, hal 8

<sup>6</sup> Nisak, A., Saryadi, S., & Suryoko, S. Pengaruh Kelompok Acuan Dan Pengetahuan Tentang Perbankan Syari'ah Terhadap Minat Menabung Di Perbankan Syari'ah Semarang. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 1(1), 2013, hal, 13



(Dalam milyar Rupiah)

Sumber : Otoritas Jasa Keuangan (OJK)

### GAMBAR 1. 1

#### Grafik Data Perkembangan Aset Perbankan Syariah

Dari gambar diatas dapat di simpulkan bahwa semakin banayak masyarakat di Indonesia yang percaya dan menyimpan uangnya di perbankan syariah. Namun para nasabah belum mengetahui betul seperti apa sistem bagi hasil yang terdapat pada bank syariah. Kurangnya sosialisasi yang dilakukan oleh pihak bank syariah adalah salah satu hal yang mempengaruhi minat dan keputusan nasabah dalam memilih bank syariah, dengan adanya sosialisasi yang baik maka nasabah jadi mengerti dan tahu akan sistem bagi hasil di bank syariah yang sebenarnya seperti apa dan bagaimana.

Tabungan bagi hasil sendiri merupakan suatu tabungan yang dijalankan

berdasarkan akad *mudharabah*. Dimana nasabah akan mendapatkan bagi hasil sebagai keuntungan yang akan didapatnya karena telah menyimpan dananya dengan menggunakan tabungan bagi hasil. Pada sistem bagi hasil ini pembagian keuntungan didasarkan pada nisbah atau prosentase yang telah ditentukan sesuai dengan kesepakatan pada awal perjanjian antara nasabah (*shahibul maal*) dan pihak bank (*mudharib*) tanpa adanya unsur paksaan, dan dengan menabung di bank syariah akan relatif lebih aman ditinjau dari perspektif Islam, karena akan mendapatkan keuntungan atau bagi hasil yang dihasilkan dari bisnis yang halal.

7

Selain bagi hasil ada factor lain yang mempengaruhi minat calon nasabah untuk menabung di bank syariah, yaitu faktor kualitas pelayanan yang baik. Karena perbankan adalah suatu lembaga keuangan yang bergerak di bidang jasa keuangan maka kualitas pelayanan berperan penting. Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Dalam hal ini pelayanan yang dimaksud adalah proses pemberian informasi oleh karyawan bank kepada calon nasabah yang akan menabung di bank tersebut. Sehingga nasabah tersebut merasa bahwa informasi yang nasabah perlukan mengenai menabung di bank tersebut telah terpenuhi. Pada dasarnya setiap individu ingin dilayani dengan baik, oleh karena itu, kualitas pelayanan yang baik sangat

---

<sup>7</sup> Antonio, Muhammad Syafi'i. *Bank Syariah Dari Teori ke Praktik*. Gema Insani Press. Jakarta.2001

diharapkan oleh para calon nasabah.<sup>8</sup>

Perbankan syariah merupakan suatu bisnis yang bergerak di bidang pelayanan jasa keuangan. Oleh karena itu faktor pelayanan kepada nasabah sangatlah penting, ketika nasabah tetap telah merasa puas dengan pelayanan yang di berikan oleh bank syariah, nasabah tersebut akan merekomendasikan kepada masyarakat dilingkungan sekitarnya yang akan mulai menabung agar menabung di bank syariah saja. Ketika nasabah yang telah puas dengan pelayanan bank syariah dan mulai merekomendasikan bank tersebut kepada lingkungan sekitarnya faktor kelompok referensi pun timbul.

Ketika ada calon nasabah yang ingin menabung di bank biasanya calon nasabah akan bertanya kepa lingkungan sekitarnya seperti keluarga, teman kerja, dan orang orang yang berada di sekitarnya untuk meminta pendapat tentang apakah dia harus menabung di bank syariah atau bank lainnya. Saat calon nasabah bertemu dengan nasabah tetap yang telah puas dengan pelayanan bank syariah maka nasabah tersebut akan merekomendasikan bank syariah adalah tempat terbaik untuk menabung.<sup>9</sup>

Selain ketiga faktor external diatas ada factor yang muncul dari dalam diri nasabah yaitu faktor motivasi. Motivasi konsumen mempunyai peranan penting sebagai salah satu faktor vital yang membentuk keputusan untuk memilih suatu

---

<sup>8</sup> Daulay, R. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Bagi Hasil Terhadap Keputusan Menabung Nasabah Pada Bank Mandiri Syariah di Kota Medan. *Jurnal Riset Akuntansi, Vol 12, No.1*, 2104, hal 4

<sup>9</sup> Abhimantra, A., Maulina, A. R., & Agustianingsih, E. Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Nasabah (Mahasiswa) Dalam Memilih Menabung Pada Bank Syariah. *Prosiding PESAT, 5*. 2013,hal 7

model jasa. Walaupun tersedia beberapa model jasa yang serupa dari beberapa perusahaan jasa, tidaklah mungkin semua jasa tersedia dapat dipergunakan oleh para konsumen di satu lingkungan masyarakat. Untuk suatu model jasa yang hanya disediakan oleh satu atau dua perusahaan jasa saja, para konsumen biasanya akan langsung termotivasi untuk memilih model jasa yang tepat bagi mereka. Seperti perbankan syariah, menurut calon nasabah perbankan syariah sesuai dengan ajaran agama Islam yang di anutnya dan di dalam perbankan syariah tidak terdapat unsur riba yang di larang dalam agama Islam.

Persaingan ketat dalam dunia perbankan antara bank syariah dan konvensional dalam merangsang minat masyarakat untuk menabung dilakukan dengan berbagai strategi marketing mix untuk menghimpun dana dari masyarakat. Strategi ini dilakukan dengan mengeluarkan variasi produk, penawaran tingkat bunga yang cukup tinggi, pembukaan kantor cabang, undian berhadiah, dan kampanye di media massa.<sup>10</sup>

Dalam hal ini peneliti memilih bank BNI Syariah yang ada di kota Yogyakarta. Peneliti memilih bank BNI Syariah sebagai objek yang akan diteliti dikarenakan bank terhitung baru menjadi bank umum syariah di Indonesia. BNI Syariah sebagai bank umum syariah lahir pada 19 Juni 2010 dan dalam kurun waktu 7 tahun bank BNI Syariah mendapatkan penghargaan sebagai bank syariah dengan kualitas pelayanan terbaik dan *the most expanding funding* menandakan bahwa kualitas pelayan bank BNI Syariah adalah salah satu yang terbaik di bidang

---

<sup>10</sup> Daulay, R. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Bagi Hasil Terhadap Keputusan Menabung Nasabah Pada Bank Mandiri Syariah di Kota Medan. *Jurnal Riset Akuntansi, Vol 12, No.1*, 2104, hal 8



pelayanan jasa keuangan dan telah mampu menghimpun dana nasabah secara luas, dari sisi aset tumbuh sebesar 21,01% dari Maret 2016 sebesar Rp 24,68 Triliun menjadi Rp 29,86 Triliun. Dimana pertumbuhan ini didorong oleh pertumbuhan pembiayaan sebesar 17,83% dan pertumbuhan DPK sebesar 23,38% dari tahun sebelumnya pada periode yang sama. Hal ini yang mendasari peneliti untuk memilih BNI Syariah sebagai objek yang akan di teliti.

Berdasarkan permasalahan tersebut, maka pemahaman mengenai perilaku konsumen dalam hal ini nasabah perbankan menjadi semakin krusial dan menarik untuk diteliti, sehingga penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh antara tingkat bagi hasil, kualitas pelayanan, kelompok referensi, dan motivasi terhadap keputusan memilih menabung di bank syariah.

Dari pemikiran tersebut penulis tertarik untuk mengambil judul penelitian *“ANALISIS PENGARUH TINGKAT BAGI HASIL, KUALITAS PELAYANAN, KELOMPOK REFERENSI, DAN MOTIVASI TERHADAP KEPUTUSAN MENJADI NASABAH DI BANK SYARIAH.*

## B. Rumusan Masalah

Potensi perbankan syariah untuk mendapatkan nasabah sangatlah besar hal ini di tinjau dari besarnya jumlah penduduk beragama Islam yang mendiami Indonesia. Selain memiliki potensi untuk mendapatkan nasabah yang cukup besar bank syariah juga memiliki pesaing yang sudah lama memberikan segala fasilitas yang berhubungan dengan keuangan yaitu bank konvensional mengingat bank konvensional sudah lebih dulu berdiri. Bank syariah tergolong

baru di Indonesia, baru sekitar 27 tahun perbankan syariah menjadi lembaga keuangan yang sebelumnya telah di dahului oleh perbankan konvensional.

1. Apakah faktor bagi hasil berpengaruh positif terhadap keputusan menjadi nasabah bank syariah?
2. Apakah faktor kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap keputusan menjadi nasabah bank syariah?
3. Apakah faktor kelompok referensi berpengaruh positif terhadap keputusan menjadi nasabah bank syariah?
4. Apakah faktor motivasi berpengaruh positif terhadap keputusan menjadi nasabah bank syariah?

#### C. Batasan Masalah

Terdapat keterbatasan pada penelitian ini agar penulisan ini tidak menyimpang dari tujuan awal yang di rencanakan dan tetap fokus pada topik permasalahan maka penulis hanya akan meneliti ke empat faktor tersebut dan mengambil data dari nasabah tetap bank syariah.

#### D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui apakah faktor tingkat bagi hasil, kualitas pelayanan, kelompok referensi, dan motivasi secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan masyarakat menabung bank syariah.

2. Untuk mengetahui dari faktor, tingkat bagi hasil, kualitas pelayanan, kelompok referensi, dan motivasi apakah faktor yang paling dominan terhadap keputusan masyarakat menabung di bank syariah?

#### E. Manfaat Penelitian

##### 1. Manfaat Bagi Penulis

Bagi penulis sarana untuk mengaplikasikan berbagai teori yang sudah diperoleh selama dibangku kuliah. Menambah wawasan penelitian terutama yang berhubungan dengan bidang kajian penelitian ini.

##### 2. Manfaat Teoritis

Secara teoritis penelitian ini dapat di gunakan sebagai sarana menambah wawasan bagi peneliti yang ingin meneliti tentang masalah dan topic yang serupa.

##### 3. Manfaat Praktis

Secara praktis, penelitian ini dapat memberikan sumbangan pengetahuan kepada perbankan syariah dalam rangka menghimpun calon nasabah agar menabung di bank syariah.