

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Bank syariah merupakan lembaga keuangan yang memiliki fungsi pokok sebagai perantara antara unit-unit ekonomi yang mengalami kelebihan dana, dengan unit-unit yang mengalami kekurangan dana. Pada dasarnya, perbankan syariah menawarkan produk yang dapat dibagi menjadi 3 (tiga) bagian, yaitu: produk penyaluran dana (*financing*), produk penghimpun dana (*funding*) dan produk jasa (*service*). (Karim, 2003)

Melihat fungsi pokok perbankan, pembiayaan merupakan indikator utama untuk mengukur perkembangan/pertumbuhan pangsa pasar perbankan syariah nasional. Oleh karena itu bank sebagai pemberi pembiayaan bersaing secara terbuka dalam menawarkan jasa pembiayaannya. Keanekaragaman produk dan jasa yang ditawarkan oleh lembaga perbankan tidak hanya memberikan kesempatan yang lebih luas bagi konsumen untuk memilih lembaga perbankan yang sesuai dengan kebutuhan mereka, namun juga menimbulkan keraguan karena terlalu banyak pilihan yang ditawarkan oleh lembaga perbankan tersebut. Disisi lain sebelum memutuskan untuk memilih sebuah bank, konsumen terbiasa untuk mencari informasi dari berbagai sumber terlebih dahulu, sehingga hal tersebut perlu menjadi perhatian perusahaan.

Keanekaragaman produk dan jasa yang ditawarkan dalam industri perbankan telah mengalami perubahan besar dalam beberapa tahun terakhir. Saat ini, bank memiliki fleksibilitas pada layanan yang mereka tawarkan, lokasi tempat mereka beroperasi, dan tarif yang mereka bayar untuk simpanan. Hal ini membuat industri perbankan menjadi lebih kompetitif dalam bersaing.

Persaingan di dunia perbankan yang semakin kompetitif, mendorong sumber daya di masing-masing sektor perbankan untuk selalu mengembangkan keunggulan yang dimiliki. Setiap bank berlomba menawarkan berbagai pilihan produk dan fasilitas untuk memberikan layanan yang terbaik kepada nasabah. Tetapi ditengah persaingan perbankan yang semakin kompetitif, salah satu bank yang cukup besar dan aman karena fokus utamanya mengelola dana pensiun justru melakukan pengurangan karyawan secara besar-besaran. Pada tahun 2017 lalu, Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) mengurangi 114 outlet dan 4.525 karyawan. Hal ini terjadi disejumlah outlet di kantor-kantor cabang pembantu bahkan satu kantor cabang. (<https://keuangan.kontan.co.id/news/2017-lalu-bank-btpn-kurangi-114-outlet-dan-4525-karyawan>, diakses pada 10 Juli 2018 pukul 16.00)

Menurut keterangan pihak bank, pengurangan karyawan tersebut terjadi karena digitalisasi dan restrukturalisasi organisasi yang dilakukan oleh bank tersebut. Tetapi di lain pihak, banyak nasabah yang mengatakan bahwa pengurangan karyawan secara besar-besaran yang terjadi di bank tersebut lantaran bank tersebut akan mengalami kebangkrutan (Bapak Samadiman,

nasabah BTPN). Hal ini dikarenakan mulai banyaknya nasabah yang melakukan pelunasan dan pemindahan (*take over*) pembiayaan ke bank lain. Sehingga penulis melakukan pengamatan selama beberapa hari di bank tersebut. Menurut observasi awal yang dilakukan, memang tidak sedikit nasabah yang akhirnya memutuskan untuk melunasi hutangnya dan beberapa memilih memindahkan pembiayaannya ke bank lain. Setelah dilakukan pengamatan kebeberapa nasabah ditemukan banyak yang memilih Bank Syariah Mandiri sebagai tujuan pemindahan pembiayaan mereka. Banyak yang mengatakan bahwa dari segi angsuran setiap bulannya lebih ringan di Bank Syariah Mandiri, sehingga nasabah pensiun dapat menerima sisa pensiun lebih banyak dibandingkan pada bank sebelumnya.

Penulis kemudian melanjutkan observasi berikutnya ke Bank Syariah Mandiri KCP Ambarukmo. Pada observasi yang dilakukan di bank tersebut, ternyata nasabah tidak hanya berasal dari Bank BTPN melainkan dari berbagai macam bank. Terdapat berbagai macam bank yang memiliki produk pembiayaan pensiun, seperti Bank BPD, Bank BRI, Bank Sodara, Bank Mandiri Taspen, dan masih banyak lagi.

Sebagai salah satu bank swasta di Indonesia, Bank Syariah Mandiri menggunakan salah satu strategi *take over* dalam menarik calon nasabah yang memiliki predikat lancar dalam pembayaran untuk menjadi nasabah Bank Syariah Mandiri tersebut. Bank Syariah Mandiri (BSM) merupakan bank umum syariah terbesar yang hingga akhir desember 2008 telah memiliki 313

outlet yang tersebar di seluruh Indonesia. Dengan tersebarnya outlet tersebut, Bank Syariah Mandiri semakin dekat dengan masyarakat dalam penghimpunan serta penyaluran dana. Produk penyaluran dana yang diberikan oleh BSM beragam, salah satu produk yang menjadi unggulan di Bank Syariah Mandiri adalah produk pembiayaan pensiun. Produk ini terbilang aman karena merupakan penyaluran fasilitas pembiayaan konsumen kepada para pensiunan maupun pensiunan janda, dengan pembayaran angsuran dilakukan melalui pemotongan uang pensiun langsung yang diterima oleh bank setiap bulannya.

Salah satu manfaat adanya dana pensiun adalah memberikan jaminan di masa tua. Dimana pada usia lanjut tersebut mereka seharusnya sudah tidak dibebankan dengan pembiayaan. Tetapi semakin banyaknya kebutuhan yang harus dipenuhi dan faktor-faktor lainnya mengharuskan mereka melakukan pembiayaan. Banyaknya bank yang memiliki produk pensiunan memberikan pilihan bagi nasabah dalam memilih tempat ternyaman dan termudah. Hal tersebut membuat berbagai bank yang memiliki produk pensiun seperti Bank CIMB Niaga, Bank Jawa Barat Banten (BJB), BPD, BTPN, Bukopin, dll. memiliki persaingan yang tinggi.

Dengan melihat semakin ketatnya persaingan di dunia perbankan tersebut, maka bank syariah harus mengetahui strategi yang tepat untuk memenangkan persaingan tersebut. Beberapa diantaranya memberikan berbagai fasilitas dan hadiah untuk menarik nasabah sebagai strategi bersaing dalam pembiayaan. Strategi lainnya adalah dengan *take over* / pengalihan

pembiayaan, yaitu menarik nasabah atau debitur bank lain yang memiliki *track record* pembiayaan yang baik. Strategi ini dilakukan dengan menawarkan keunggulan bank seperti dalam hal pelayanan yang lebih baik dan lebih menguntungkan bagi nasabah. Meskipun demikian, strategi *take over* tersebut tidak terlepas dari berbagai prosedur yang harus dilaksanakan oleh nasabah. Sedangkan di usia lanjut pensiunan memiliki berbagai keterbatasan untuk dapat dan mau melakukan berbagai prosedur *take over*.

Dalam pengambilan keputusan, nasabah dipengaruhi oleh faktor eksternal dan faktor internal. Faktor eksternal yang mendukung berupa bauran pemasaran yaitu 4P terdiri dari *product, price, promotion, dan place*. Namun seiring perkembangan zaman, untuk jasa keempat faktor tersebut dirasa masih kurang sehingga ditambah tiga unsur lagi yaitu *people, process, dan physical evidence*. Selain itu, faktor internal yang mempengaruhi keputusan nasabah adalah faktor psikologis konsumen yang terdiri dari motivasi, kepribadian, pembelajaran, persepsi, dan sikap.

Dari hasil penelitian sebelumnya (Almossawi, 1998) diketahui bahwa faktor utama nasabah memilih *take over* pembiayaan adalah karena ketaatan mereka terhadap prinsip syariah. Keputusan nasabah dalam memilih bank syariah berkaitan dengan masalah keimanan dan keyakinan terhadap pengharaman riba bagi umat Islam. Namun pada perkembangannya terjadi perdebatan atas teori tersebut, sekelompok peneliti berdasarkan hasil penelitian mereka (Ahmad, 2000) menyatakan bahwa ulasan utama yang menyebabkan

nasabah memilih bank syariah didasari oleh faktor eksternal yaitu pelayanan yang cepat, kerahasiaan bank, keramahan staff, lokasi, serta keunggulan dan variasi produk. Dalam penelitian lainnya (Ahmad K. , 2011) juga menyatakan bahwa faktor reputasi, pelayanan, dan kondisi keuangan bank menjadi faktor utama dalam pemilihan suatu bank. Meskipun sistem bank syariah masih dalam tahap perkembangan, bank dengan sistem Islam ini telah banyak menarik minat masyarakat lokal maupun internasional.

Melihat kenyataan tersebut, penulis tertarik melakukan penelitian untuk mengetahui kriteria nasabah dalam memutuskan memilih *take over* pembiayaan ke bank syariah. Luasnya cakupan perilaku konsumen dan banyaknya pilihan perbankan syariah yang semakin kompetitif dalam menarik minat masyarakat membuat penelitian ini menarik untuk diteliti. Penelitian terhadap keputusan nasabah dalam memilih bank syariah sudah banyak dilakukan, maka perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu adalah fokus peneliti terhadap keputusan nasabah pensiunan dalam memilih *take over* pembiayaan. Oleh sebab itu, peneliti akan melakukan penelitian yang berjudul “Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Nasabah Pensiunan dalam Memilih *Take over* Pembiayaan ke Bank Syariah (studi kasus Bank Syariah Mandiri KCP Ambarukmo)”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah diuraikan sebelumnya, peneliti dapat menjabarkan persoalan kedalam rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apa saja faktor yang mempengaruhi nasabah pensiunan dalam memilih *take over* pensiunan ke Bank Syariah Mandiri Ambarukmo?
2. Bagaimana strategi pemasaran yang digunakan oleh Bank Syariah Mandiri KCP Ambarukmo dalam melakukan promosi produk *take over* pembiayaan pensiun?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, dapat diutarakan tujuan penelitian sebagai berikut :

1. Mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi nasabah pensiunan dalam memilih *take over* ke Bank Syariah Mandiri Ambarukmo.
2. Mengetahui strategi yang digunakan oleh Bank Syariah Mandiri Ambarukmo dalam melakukan promosi produk *take over* pembiayaan pensiun.

D. Kegunaan Penelitian

1. Bagi penulis, penelitian tugas akhir ini digunakan untuk syarat memperoleh gelar sarjana.
2. Bagi Bank Syariah Mandiri Ambarukmo, penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan dalam melakukann strategi pemasaran dengan mengetahui faktor yang dapat mempengaruhi nasabah dalam melakukan *take over* pembiayaan pensiun di Bank Syariah Mandiri KCP Ambarukmo.

3. Bagi Universitas, agar karya ilmiah ini dapat digunakan sebagai referensi maupun tambahan informasi khususnya bagi mahasiswa Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
4. Bagi pihak lain, dapat dijadikan bahan bacaan dan literatur penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan penelitian ini.

E. Sistematika Penulisan

Penulisan dalam penelitian ini disajikan secara sistematis kedalam lima bab yang masing-masing terbagi lagi menjadi sub-sub bab sebagai perinciannya. Adapun rumusan sistematikanya adalah sebagai berikut:

1. Bab I : Bab ini berisi pendahuluan. Bagian ini memuat latar belakang yang menguraikan alasan penyusun untuk melakukan penelitian, kemudian rumusan masalah yang diangkat, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan yang digunakan dalam skripsi ini.
2. Bab II : Bab ini membahas mengenai telaah pustaka yang dijadikan referensi dari penelitian-penelitian yang dilakukan sebelumnya yang berkaitan dengan penelitian yang akan dilakukan, dan landasan teori yang melandasi penelitian.
3. Bab III: Bab ini berisi penjelasan mengenai model dan teknik penelitian yang akan digunakan.
4. Bab IV: Bab ini memuat tentang hasil analisis dari pengolahan data dan pembahasan yang memuat tentang deskripsi data, analisis data, hasil penelitian, dan pembahasan dari hasil penelitian.

5. Bab V : Bab ini berisi kesimpulan dari hasil penelitian dan saran-saran bagi peneliti selanjutnya.