

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Bank Syariah merupakan lembaga keuangan dimana usaha pokoknya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran dan peredaran uang yang beroperasi sesuai dengan prinsip-prinsip syariah, yang bertujuan untuk menunjang pelaksanaan pembangunan nasional dalam rangka meningkatkan keadilan, kebersamaan, dan pemertaan kesejahteraan rakyat. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa bank syariah adalah bank yang beroperasi sesuai dengan prinsip syariah Islam dan tata cara operasinya mengacu terhadap ketentuan-ketentuan Al-Quran dan Hadist.

Menurut UU No. 21 Tahun 2008, Perbankan Syariah adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang Bank Syariah dan Unit Usaha Syariah, mencakup kegiatan usaha, kelembagaan, serta cara atau proses dalam melaksanakan kegiatan dari usahanya. Perbankan Syariah melaksanakan kegiatan usahanya sesuai dengan asas Prinsip Syariah, prinsip kehati-hatian, dan demorasi ekonomi.

Perkembangan perbankan semakin meningkat dengan adanya kesadaran dan pengetahuan masyarakat Indonesia yang mayoritas muslim tentang arti pentingnya bank. Sebagian masyarakat Indonesia mulai menjalankan prinsip syariah dalam dunia perbankan. Hadirnya

bank syariah di Indonesia didorong oleh keinginan masyarakat Indonesia terutama masyarakat Islam yang berpandangan bahwa bunga bank adalah riba.

Pada tahun 1992 dunia perbankan syariah di Indonesia mulai berkembang pesat hingga saat ini. Hal ini dibuktikan dengan banyaknya bermunculan bank-bank syariah di Indonesia. Berdasarkan data statistik Otoritas Jasa Keuangan, pertumbuhan perbankan syariah di Indonesia dalam lima tahun terakhir mengalami peningkatan. Pada periode tahun 2013 Bank Syariah mempunyai 11 Bank Umum Syariah. Pada periode tahun 2014 hingga tahun 2016 Bank Syariah mempunyai 12 Bank Umum Syariah dan naik pada periode 2017 menjadi 13 Bank Umum Syariah. ([www.ojk.go.id](http://www.ojk.go.id))

**Tabel 1. 1**

Pertumbuhan Bank Syariah di Indonesia

| Indikator   | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 |
|---|------|------|------|------|------|
| Bank Umum Syariah                                 |      |      |      |      |      |
| - Jumlah Bank                                     | 11   | 12   | 12   | 12   | 13   |
| - Jumlah Kantor                                   | 1998 | 2151 | 1990 | 1869 | 1825 |
| Unit Usaha Syariah                                |      |      |      |      |      |
| - Jumlah Bank Umum Konvensional yang memiliki UUS | 23   | 22   | 22   | 21   | 21   |
| - Jumlah Kantor                                   | 590  | 320  | 311  | 332  | 344  |
| Bank Pembiayaan Rakyat Syariah                    |      |      |      |      |      |
| - Jumlah Bank                                     | 163  | 163  | 163  | 166  | 167  |
| - Jumlah Kantor                                   | 402  | 439  | 446  | 453  | 441  |

Sumber : Otoritas Jasa Keuangan Statistik Perbankan Syariah 2017. Diolah

Di Indonesia sendiri terdapat beberapa perbankan syariah besar, salah satunya yaitu, Bank Syariah Mandiri yang dapat ditunjukkan dengan total dana pihak ketiga yang dimiliki bank syariah tersebut merupakan yang terbesar dibandingkan perbankan syariah lainnya. Selain dana pihak ketiga, total aset Bank Syariah Mandiri menjadi pemilik total aset terbesar diantara bank syariah

di Indonesia. Hal tersebut yang menjadikan Bank Syariah Mandiri menjadi *market leader* di Indonesia.

**Tabel 1. 2**

DPK (dalam miliaran)

| Nama Bank               | 2013         | 2014         | 2015         | 2016         | 2017         |
|-------------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| Bank Syariah Mandiri    | Rp<br>56.461 | Rp<br>59.821 | Rp<br>62.113 | Rp<br>69.950 | Rp<br>77.903 |
| Bank Muamalat Indonesia | Rp<br>41.790 | Rp<br>51.206 | Rp<br>45.078 | Rp<br>41.920 | Rp<br>48.687 |
| BNI Syariah             | Rp<br>11.422 | Rp<br>16.246 | Rp<br>19.322 | Rp<br>24.233 | Rp<br>29.379 |
| BRI Syariah             | Rp<br>13.794 | Rp<br>16.964 | Rp<br>19.648 | Rp<br>22.991 | Rp<br>26.373 |

Sumber: [www.banksyariahmandiri.co.id](http://www.banksyariahmandiri.co.id), [www.bankmuamalat.co.id](http://www.bankmuamalat.co.id),  
[www.bnisyariah.co.id](http://www.bnisyariah.co.id) dan [www.brisyariah.co.id](http://www.brisyariah.co.id) diolah

**Tabel 1. 3**

Total Aset (dalam miliaran)

| Nama Bank               | 2013         | 2014         | 2015         | 2016         | 2017         |
|-------------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| Bank Syariah Mandiri    | Rp<br>63.965 | Rp<br>66.956 | Rp<br>70.370 | Rp<br>78.832 | Rp<br>87.940 |
| Bank Muamalat Indonesia | Rp<br>53.707 | Rp<br>62.410 | Rp<br>57.141 | Rp<br>55.786 | Rp<br>61.697 |
| BNI Syariah             | Rp<br>14.708 | Rp<br>19.492 | Rp<br>23.017 | Rp<br>28.314 | Rp<br>34.828 |
| BRI Syariah             | Rp<br>17.400 | Rp<br>20.341 | Rp<br>24.230 | Rp<br>27.687 | Rp<br>31.543 |

Sumber: [www.banksyariahmandiri.co.id](http://www.banksyariahmandiri.co.id), [www.bankmuamalat.co.id](http://www.bankmuamalat.co.id),  
[www.bnisyariah.co.id](http://www.bnisyariah.co.id) dan [www.brisyariah.co.id](http://www.brisyariah.co.id) diolah

Berdasarkan data di atas, Bank Syariah Mandiri menjadi salah satu perbankan syariah yang menjadi *market leader*. Hal ini dikarenakan Bank Syariah Mandiri awalnya merupakan unit usaha dari Bank Mandiri di mana Bank Mandiri merupakan salah satu bank konvensional terbesar di Indonesia. Hal ini yang membuat masyarakat lebih mengenal Bank Syariah Mandiri.

Semakin berkembangnya bank syariah di Indonesia membuat persaingan antar bank menjadi lebih kompetitif. Persaingan yang terjadi tidak hanya antara bank syariah dengan bank konvensional saja tetapi antar bank syariah sendiri juga mempunyai persaingan yang cukup kompetitif. Di saat persaingan semakin ketat inilah, pihak perbankan akan berusaha memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah sehingga menyebabkan nasabah memiliki banyak pilihan dalam menggunakan jasa perbankan. Pengambilan keputusan seorang nasabah menggunakan jasa perbankan dipengaruhi oleh perilaku seorang konsumen. Perilaku konsumen adalah proses dan aktivitas ketika seseorang berhubungan dengan pencarian, pemilihan, pembelian, penggunaan, serta pengevaluasian produk dan jasa demi memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen.

Perilaku konsumen dipengaruhi oleh berbagai faktor, antara lain: faktor kebudayaan, kelas sosial, keluarga, status, kelompok/komunitas, usia, pekerjaan, gaya hidup dan lain-lain (Zaki, 2010:1). Selain faktor-faktor tersebut, sensitifitas religiusitas juga merupakan faktor pembentuk perilaku konsumen. Dalam Islam, perilaku seorang konsumen harus mencerminkan hubungan dirinya dengan Allah SWT, konsumen muslim lebih memilih jalan yang dibatasi Allah dengan tidak memilih barang haram, tidak kikir, dan tidak tamak supaya kehidupannya selamat baik di dunia maupun di akhirat.

Seorang calon nasabah yang akan menabung tentu akan memilih bank dimana dirinya akan mendapatkan keuntungan dan kemudahan. Untuk itu salah satu cara yang dapat dilakukan oleh bank syariah adalah dengan membenahi pelayanannya demi menarik perhatian nasabah. Bentuk pelayanan berupa kecepatan, tepat, sopan dan ramah akan membuat nasabah nyaman serta

membentuk kepercayaan terhadap bank tersebut bahkan dapat merekomendasikan kepada calon-calon nasabah lainnya.

Menurut Agustianto, Ketua DPP Ikatan Ahli Ekonomi Islam Indonesia (IAEI), market share bank syariah di Indonesia relatif masih kecil, belum mencapai 4% dari total asset bank secara nasional. Padahal jumlah umat Islam di Indonesia memiliki potensi untuk menjadi customer bank syariah lebih dari 100 juta orang. Dengan demikian, mayoritas umat Islam belum berhubungan dengan bank syariah. Salah satu faktor yang menyebabkan mengapa umat Islam belum berhubungan dengan bank-syariah yaitu tingkat pemahaman dan pengetahuan umat tentang bank syariah masih sangat rendah. Oleh karena itu, dibutuhkan peran dari pihak bank syariah untuk memberikan pengetahuan kepada nasabah maupun calon nasabahnya mengenai produk-produk yang dimiliki bank syariah maupun sistem di perbankan syariah.

Kemudahan yang menjadi salah satu alasan seorang nasabah memilih suatu bank dapat dilihat dari fasilitas yang dimiliki seperti lokasi yang strategis, teknologi dan gedung yang memadai, keberadaan ATM yang mudah dijumpai. Beberapa hal tersebut dianggap akan memudahkan nasabah dalam menjalankan proses transaksi.

Berdasarkan latar belakang diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “Analisis Keputusan Nasabah Menabung pada Bank Syariah Mandiri di Yogyakarta”.

## **B. Batasan Masalah**

Dalam sebuah penelitian batasan masalah sangat penting agar tidak terjadi perluasan pembahasan serta agar penelitian lebih teratur dan terarah.

Batasan dalam penelitian ini antara lain :

1. Objek penelitian ini adalah masyarakat di Propinsi Yogyakarta, objek dapat merupakan masyarakat yang ada diseluruh Kabupaten yang terdapat di Propinsi Yogyakarta yang menggunakan Bank Syariah Mandiri.

## **C. Rumusan Masalah**

Berdasar uraian diatas, dapat dirumuskan beberapa masalah yaitu :

1. Berapa besar pengaruh religiusitas terhadap keputusan nasabah dalam menabung pada Bank Syariah Mandiri di Yogyakarta?
2. Berapa besar pengaruh pelayanan terhadap keputusan nasabah dalam menabung pada Bank Syariah Mandiri di Yogyakarta?
3. Berapa besar pengaruh pengetahuan terhadap keputusan nasabah dalam menabung pada Bank Syariah Mandiri di Yogyakarta?
4. Berapa besar pengaruh fasilitas terhadap keputusan nasabah dalam menabung pada Bank Syariah Mandiri di Yogyakarta?
5. Faktor manakah yang paling dominan berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam menabung pada Bank Syariah Mandiri di Yogyakarta?

#### **D. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh faktor religiusitas terhadap keputusan nasabah dalam menabung pada Bank Syariah Mandiri di Yogyakarta.
2. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh faktor pelayanan terhadap keputusan nasabah dalam menabung pada Bank Syariah Mandiri di Yogyakarta.
3. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh faktor pengetahuan terhadap keputusan nasabah dalam menabung pada Bank Syariah Mandiri di Yogyakarta.
4. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh faktor fasilitas terhadap keputusan nasabah dalam menabung pada Bank Syariah Mandiri di Yogyakarta.
5. Untuk mengetahui faktor manakah yang paling dominan berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam menabung pada Bank Syariah Mandiri di Yogyakarta.

#### **E. Manfaat Penelitian**

1. Bidang Praktik
  - a. Menjadi informasi masyarakat pada umumnya tentang pentingnya memperhatikan lembaga-lembaga keuangan syariah terutama dengan hal memilih menabung di Bank Syariah
  - b. Memberikan masukan kepada Bank Syariah Mandiri agar dapat menerapkan strategi yang tepat untuk mencari nasabah baru dan

memberikan kepuasan pada nasabah serta membangun loyalitas nasabah kepada bank.

- c. Memberikan informasi kepada bank Syariah Mandiri tentang keinginan nasabah maupun calon nasabah dalam menabung, sehingga diharapkan adanya peningkatan kualitas pelayanan dalam upaya meningkatkan kepuasan nasabah.

## 2. Bagi Akademis

- a. Menambah khasanah penelitian di bidang penelitian jasa perbankan serta dapat dijadikan sebagai acuan bagi penelitian selanjutnya.