

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Terjadinya krisis ekonomi di Indonesia pada tahun 1998 berdampak pada perekonomian perbankan dimana para nasabah mulai kehilangan kepercayaan terhadap perbankan di Indonesia. Hal ini disebabkan karena munculnya isu negatif terhadap perbankan di Indonesia. Bagi perusahaan yang bergerak di bidang jasa perbankan, memuaskan nasabahnya adalah hal pokok yang tidak boleh diabaikan, Dimana kepuasan nasabah merupakan aspek strategis dalam memenangkan persaingan dan mempertahankan citra perusahaan di masyarakat yang luas, sehingga pelayanan terhadap nasabah merupakan hal yang terpenting. Upaya untuk menciptakan sistem perbankan yang sehat terus dilakukan pemerintah guna mengembalikan kepercayaan masyarakat terhadap dunia perbankan. Hal tersebut di tempuh antara lain dengan membentuk lembaga penjamin simpanan guna memperbaiki kinerja dan mengoptimalkan fungsi-fungsi dari lembaga keuangan (BANK) sebagai tindakan untuk mengembalikan kepercayaan masyarakat terhadap perbankan.

Kondisi perbankan di Indonesia kini telah mengalami banyak perubahan dari waktu ke waktu. Perubahan ini selain disebabkan oleh perkembangan perbankan, juga terlepas dari pengaruh perkembangan di luar perbankan, seperti

sektor riil dalam perekonomian, politik, hukum, dan sosial. Fungsi bank yang tadinya hanya sebagai tempat pertukaran uang, kini telah berkembang dengan menyediakan berbagai macam layanan keuangan. Berkembangnya fungsi tersebut membuat ketergantungan masyarakat terhadap perbankan semakin tinggi. Hal ini mendorong pemerintah maupun swasta berlomba-lomba mendirikan bank dan memberi fasilitas lengkap untuk menarik para nasabah.

Sistem perbankan saat ini telah menganut *dual banking system*. *Dual banking system* atau sistem perbankan ganda yaitu terselenggaranya dua sistem perbankan (bank konvensional dan bank syariah) secara berdampingan. Dalam dua sistem perbankan ganda ini, secara sinergis dan bersama-sama memenuhi kebutuhan masyarakat akan produk dan jasa perbankan serta mendukung pembiayaan bagi sektor-sektor perekonomian nasional. Perbedaan mendasar dari *dual banking system* ini yakni bank konvensional dan bank syariah terletak pada prinsipnya. Namun banyak sekali orang yang masih belum benar-benar mengerti tentang perbedaan bank syariah dan bank konvensional. Menurut Sudarsono, (2008) bank syariah merupakan lembaga perbankan yang mengusung syariat islam sebagai prinsipnya, serta tidak mengandalkan bunga dalam sistem pengoperasiannya sedangkan di lain pihak, bank konvensional merupakan bank yang melaksanakan usaha perbankan secara konvensional dengan cara memberikan jasa dalam jalur lalu lintas pembayaran.

Kehadiran bank Syariah pertama di Indonesia merupakan hasil kerja tim perbankan MUI, yaitu dengan dibentuknya PT. Bank Muamalat Indonesia (BMI) (Kasmir, 2010). Bukan hanya bank konvensional, bank syariah juga mengalami

perkembangan yang signifikan di Indonesia. Keberadaan bank syariah di Indonesia di kukuhkan dalam undang-undang. Keluarnya fatwa MUI pada 16 desember 2003 yang menyatakan bahwa bunga bank hukumnya haram merupakan jawaban atas keraguan masyarakat tentang hukum bunga bank, sehingga memperkuat keyakinan sebagai masyarakat yang meyakini keberadaan bunga bank sebagai riba yang di larang dalam islam. Dengan adanya perbankan syariah yang telah memasuki persaingan bersekala global merupakan suatu tantangan yang harus dihadapi dan di tangani oleh bank syariah untuk dapat memberikan kontribusi dalam pembangunan bangsa melalui pemberdayaan ekonomi di masyarakat. Kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat pelayanan yang di harapkan.

Dalam rentang waktu yang relatif singkat, Bank Syariah telah memperlihatkan kemajuan yang cukup berarti dan semakin memperlihatkan eksistensinya dalam sistem perekonomian nasional. Bank berdasarkan prinsip syariah atau bank syariah seperti halnya di dalam bank konvensional juga mempunyai fungsi sebagai lembaga intermediasi. Sistem syariah ini menawarkan keadilan, transparasi, akuntabilitas, dan saling percayan di antara pelakun ekonomi. System ekonomi dunia saat ini didominasi oleh segelintir pemilik modal, dan para kapitalis yang memiliki pengaruh yang luar biasa dalam pergerakan roda ekonomi, yang pada akhirnya banyak menimbulkan korban sehingga keberadaan bank syariah ini di harapkan mampu memberikan solusi atas keadaan tersebut. Pada periode tahun 1992 sampai 1998, hanya terdapat satu bank

umum syariah dan 78 Bank Perkreditan Rakyat Syariah (BPRS) yang telah beroperasi. Namun pada tahun 1998 muncul UU No. 10 tahun 1998 tentang perubahan No. 7 tahun 1992 tentang perbankan. Perubahan undang-undang tersebut menimbulkan beberapa perubahan yang memberi peluang yang lebih besar bagi pengembangan bank syariah. Undang-undang tersebut telah mengatur secara rinci landasan hukum serta jenis-jenis usaha yang dapat dioperasikan dan diimplementasikan oleh bank syariah. Undang-undang tersebut juga memberikan arahan bagi bank-bank konvensional untuk membuka cabang syariah atau bahkan mengkonversikan diri untuk secara total menjadi bank syariah (Novita Wulan, (2004) dalam Widya Wahyu, 2012)

Perubahan Undang-Undang tersebut menimbulkan beberapa perubahan yang memberikan peluang yang lebih besar bagi pengembangan bank syariah. Undang-undang tersebut telah mengatur secara rinci landasan hukum serta jenis-jenis usaha yang dapat dioperasikan dan di implementasikan oleh bank syariah. Undang-undang tersebut juga memberikan arahan bagi bank-bank konvensional untuk membuka cabang syariah atau bahkan mengkonversikan diri untuk secara total menjadi bank syariah.

Keberadaan bank konvensional dan bank syariah secara umum memiliki fungsi strategis sebagai lembaga intermediasi dan memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran, namun karakteristik dari kedua tipe bank (konvensional dan syariah) dapat mempengaruhi perilaku calon nasabah dalam menentukan preferensi mereka terhadap pemilihan antara kedua tipe bank tersebut. Lebih lanjut, perilaku nasabah terhadap produk perbankan antara bank konvensional

dan bank syariah dapat dipengaruhi oleh sikap dan persepsi masyarakat terhadap karakteristik perbankan itu sendiri.

Secara umum calon nasabah yang akan menggunakan suatu jasa bank tentu akan memilih bank yang dapat memberikan keuntungan dan kemudahan. Setiap nasabah akan memperhatikan dan mempertimbangkan faktor-faktor tertentu untuk memilih suatu bank, di Kabupaten Kulon Progo khususnya pada masyarakat yang ada di Kota Wates telah lama menggunakan jasa perbankan konvensional. Bank konvensional yang ada di Kabupaten Kulon progo telah lebih dahulu ada dibandingkan bank syariah yang ada saat ini. Meskipun masyarakat mengetahui bahwa bunga bank yang dikenakan pada bank konvensional merupakan riba, akan tetapi masyarakat di kabupaten kulon progo tetap menggunakan jasa perbankan tersebut. Faktor keagamaan atau persepsi yang hanya didasari oleh alasan keagamaan saja belum tentu mempengaruhi perilaku masyarakat terhadap keputusan dalam menggunakan suatu jenis jasa perbankan. Selain itu aspek-aspek non ekonomis diduga juga dapat mempengaruhi interaksi masyarakat terhadap bank-bank tersebut, maka bank konvensional dan bank syariah memiliki *judgement* yang kuat untuk mendisain strategi dan kebijakan agar lebih bersifat *market driven*.

Dalam hal ini nasabah akan mempertimbangkan faktor penentu dalam menentukan pilihan bank yang akan digunakannya, hal tersebut bertujuan untuk mencari kepuasan dalam menyimpan dananya di bank, karena bagaimanapun konsumen atau masyarakat dalam perilakunya akan mencari kepuasan yang maksimal dalam memenuhi kebutuhannya. Minimnya pengetahuan serta

lokasinya yang jauh mengenai bank syariah di Kabupaten Kulon progo membuat nasabah enggan untuk menyimpan dananya di bank tersebut. Kualitas layanan menjadi salah satu unsur dari penilaian konsumen terhadap menentukan bank yang akan di pilih untuk di jadikan tempat menabung.

Calon nasabah tentu menginginkan pelayanan yang terbaik, sehingga dapat memberikan rasa nyaman dan puas kepada calon nasabah yang ingin menyimpan dananya di bank yang menjadi pilihannya tersebut dengan kenyamanan yang secara ekonomis dan menguntungkan serta mempermudah prosedural dalam melakukan transaksi, persepsi nasabah tersebut merupakan bentuk akhir pembentukan citra kualitas jasa di suatu perbankan. Persepsi nasabah inilah yang akan menjadi bentuk akhir kualitas jasa tersebut. Layanan yang berkualitas dapat di lakukan melalui kinerja aspek-aspek *reliability*, *empaty*, *assurance*, *responsiveness*, dan *tangibles* untuk membangun suatu kepuasan konsumen terhadap pelayanan jasa yang telah di berikan. Kelima aspek-aspek kualitas ini bila dapat di terapkan akan menjadi suatu layanan yang berkualitas prima dan memuaskan bagi para nasabahnya.

Banyaknya bisnis perbankan di Kota Wates, kini calon nasabah memiliki lebih banyak pilihan dalam mengelola dananya di bank, baik bank konvensional maupun bank syariah yang saat ini menawarkan begitu banyak produk layanan yang sangat memanjakan para nasabahnya. Dalam dunia perbankan, bank syariah merupakan industri jasa yang relatif baru, dimana menerapkan syariah Islam di setiap aktivitas perbankkannya. Melihat makin ketatnya persaingan di dunia jasa perbankan, maka bank syariah harus benar-benar mengetahui strategi

yang tepat untuk memenangkan persaingan tersebut. Kurangnya pengetahuan masyarakat di Kabupaten Kulon Progo khususnya di Kota Wates dapat menjadi peluang bagi pihak perbankan syariah untuk mengenalkan produk-produk perbankan syariah dan mempromosikan diri mengenai bank syariah tersebut. Perbankan syariah yang masih sangat minim keberadaannya di Kota Wates harus sering-sering mempromosikan atau melakukan sosialisasi terhadap masyarakat yang ada di Kabupaten Kulon Progo mengenai bank syariah, supaya masyarakat dapat mengenal lebih lanjut mengenai jasa perbankan syariah serta dapat menggunakan produk-produk yang ditawarkan bank syariah dengan benar dan tepat, sehingga calon nasabah atau nasabah bank juga dapat mempertimbangkan kembali bank manakah yang sesuai dengan keinginan nasabah serta yang dapat memberikan kenyamanan yang sebaik mungkin kepada nasabahnya.

Dari beberapa uraian diatas, maka peneliti tertarik untuk meneliti mengenai minat calon nasabah dalam memilih lembaga keuangan untuk dijadikan tempat penyimpanan uang atau berinvestasi di bank tersebut. Sehingga peneliti mengambil judul mengenai “Analisis minat calon nasabah nasabah dalam memilih lembaga keuangan di Kota Wates.

B. Rumusan Masalah

Pemilihan bank antara bank syariah dengan bank konvensional ini akan menjadikan suatu pilihan yang nantinya akan dijadikan sebagai tempat untuk menyimpan uang dari para nasabah. Keberadaan lembaga keuangan seperti bank serta lembaga keuangan mikro seperti koperasi dapat menjadikan tulang punggung bagi ketersediaan modal finansial hingga kebutuhan non finansial bagi

para calon nasabah. Uraian diatas menjadikan dasar pemikiran rumusan masalah sebagai berikut:

- 1) Apakah lokasi berpengaruh terhadap minat calon nasabah menentukan lembaga keuangan.
- 2) Apakah pelayanan bank berpengaruh terhadap minat calon nasabah menentukan lembaga keuangan.
- 3) Apakah produk-produk perbankan berpengaruh terhadap minat calon nasabah menentukan lembaga keuangan.
- 4) Apakah tingkat bagi hasil berpengaruh terhadap minat calon nasabah atau menentukan lembaga keuangan.
- 5) Apakah pendapatan nasabah berpengaruh terhadap minat calon nasabah menentukan lembaga keuangan.

C. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan permasalahan yang ditemukan, maka tujuan penelitian adalah sebagai berikut:

- 1) Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh lokasi terhadap minat calon nasabah menentukan lembaga keuangan.
- 2) Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh pelayanan bank terhadap minat calon nasabah menentukan lembaga keuangan.
- 3) Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh produk bank terhadap minat calon nasabah menentukan lembaga keuangan.
- 4) Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh tingkat bagi hasil terhadap minat calon nasabah menentukan lembaga keuangan.

- 5) Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh pendapatan nasabah terhadap minat calon nasabah menentukan lembaga keuangan.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

- 1) Adapun manfaat bagi masyarakat Wates Kulon Progo
 - a. Untuk menambah wawasan masyarakat tentang bank syariah dan pastinya sebagai sosialisasi tidak langsung, sehingga masyarakat tahu lebih dalam tentang bank syariah dan berusaha mencari informasi tentang bank syariah.
 - b. Sebagai masukan bagi masyarakat Wates Kulon Progo terkait dengan produk dan layanan yang mampu memberi manfaat optimal bagi nasabah.
- 2) Bagi penulis
 - a. Sebagai aplikasi ilmu pengetahuan yang telah didapatkan.
 - b. Untuk menambah dan mempertajam wawasan khususnya masyarakat Wates Kulon Progo.
 - c. Sebagai pengembangan keilmuan khususnya di fakultas ekonomi dan sebagai penerapan ilmu yang telah di pelajari sebelumnya selama perkuliahan berlangsung.
- 3) Adapun manfaat bagi pembaca
 - a. Supaya tertarik untuk menabung di bank syariah sehingga ada minat untuk bergabung dan menabung di bank syariah.
 - b. Sebagai batu loncatan untuk menciptakan model menabung secara islami dan memberikan layanan yang lebih baik dan sesuai dengan kebutuhan nasabah.

- c. Maka akan mampu menarik minat masyarakat agar tertarik dan mau menabung di bank syariah.

E. Kerangka Pemikiran

Seperti sudah di bahas sebelumnya bahwa memilih salah satu bank yang menurut calon nasabah adalah lembaga keuangan yang baik dan sehat supaya mampu menggerakkan jutaan masyarakat dengan memilih menabungkan uangnya di bank syariah atau pada bank konvensional, sebagai lembaga keuangan yang berbasis islami dapat dinyatakan sebagai usaha bersama untuk memperdayakan umat ke jalan yang benar, kegiatan-kegiatan lain yang di harapkan berdampak pada peningkatan pelayanan supaya menjadi lebih baik, lebih aman dan dapat menjadi lebih adil antara lembaga keuangan tersebut dengan nasabah, lembaga keuangan ini adalah asset umat dengan prinsip operasionalnya mengacu pada prinsip-prinsip syari'at islam.

Sebagai lembaga usaha, secara umum bank memiliki beberapa produk simpanan dan produk penyaluran dana, produk simpanan umumnya berupa simpanan mudhorobah dan produk penyaluran sangat beragam seperti mudhorobah, musyarokah, murobahah, dan ijarah yang mana pada bank konvensional tidak terdapat produk-produk seperti pada bank syariah sehingga menjadi kurang menarik di karenakan minimnya produk-produk di bank konvensional dan pada bank konvensional memiliki bunga yang cukup besar dan itu sangat memberatkan bagi para calon nasabah, dan sangat berbeda dengan bank syariah yang tidak menggunakan bunga sehingga dapat memberikan kenyamanan kepada calon nasabah untuk melakukan transaksi.

Uraian di atas adalah pandangan satu sisi dari hubungan bank dengan para calon nasabah. Faktanya, apakah keberadaan lembaga keuangan beserta produk dan layanannya benar-benar dibutuhkan oleh calon nasabah dan benar-benar membantu menciptakan pelayanan yang kondusif bagi calon nasabah? Seperti apakah urutan produk pada bank syariah dan bank konvensional? Dan seberapa efektifkah strategi kedua bank dalam menarik minat calon nasabah untuk menjadi nasabah di lembaga keuangan tersebut?