

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Lembaga keuangan syariah di Indonesia mulai menunjukkan geliatnya selama dekade terakhir ini. Lembaga keuangan syariah adalah setiap perusahaan yang kegiatan usahanya berkaitan dengan bidang keuangan menggunakan prinsip syariah yang berlandaskan pada nilai-nilai keadilan, kemanfaatan, keseimbangan, dan keuniversalan (Soemitra, 2014). Perkembangan dunia bisnis perbankan syariah juga semakin kompetitif menyebabkan perubahan besar dalam persaingan, pemasaran, pengelolaan sumberdaya manusia dan penanganan transaksi antara perusahaan dan nasabah, serta perusahaan dengan perusahaan yang lain. Hanya perusahaan yang memiliki keunggulan yang mampu memuaskan atau memenuhi kebutuhan konsumen, mampu menghasilkan produk yang bermutu (Istiqlal,2009).

Sejak pendirian bank syariah yang pertama pada tahun 1992 yaitu Bank Muamalat Indonesia (BMI), perbankan syariah mengalami perkembangan yang pesat. Perkembangan perbankan syariah di Indonesia memang agak terlambat dibandingkan dengan negara-negara muslim lainnya yang mulai mendirikan bank Islam di era 1970-an, seperti Pakistan, Iran dan Sudan (Karim, 2013).

Pertumbuhan perbankan saat ini sangat pesat. Bank-bank baru banyak bermunculan. Dengan semakin banyaknya bank-bank baru tersebut mengakibatkan

persaingan antar bank menjadi semakin ketat. Berbagai pendekatan dilakukan bank untuk memperebutkan nasabah bank melalui peningkatan sarana-prasarana, produk, maupun pelayanan nasabah. Dengan berbagai fasilitas dan kemudahan yang diberikan bank, nasabah sebagai pengambil keputusan mempunyai banyak pilihan sesuai kebutuhan (Triastuti, 2013).

Penyempurnaan UU No.7 tahun 1992 menjadi UU No.10 Tahun 1998 yang secara tegas menjelaskan bahwa terdapat dua sistem dalam perbankan di tanah air (*dual banking system*), yaitu sistem perbankan konvensional dan sistem perbankan syariah (Ibid). Tentu saja, penetapan UU No. 10 Tahun 1998 tersebut sangat menguntungkan bagi perbankan syariah. Seiring berjalannya waktu, UU No.10 Tahun 1998 dianggap belum spesifik, kini telah diubah dengan aturan baru oleh UU No. 21 tahun 2008 mengenai perbankan syariah. Menurut UU No.21 Tahun 2008, perbankan syariah adalah segala sesuatu yang menyangkut bank syariah dan unit usaha syariah, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya (UU Perbankan Syariah). Situasi tersebut semakin mendorong kemajuan perkembangan perbankan syariah dalam pertumbuhan perekonomian di Indonesia.

Keberhasilan dari sistem keuangan syariah tidak semata-mata karena adanya dukungan dari regulasi pemerintah namun juga didukung oleh kualitas dan pelayanan dari lembaga tersebut, lembaga keuangan syariah yang dalam hal ini adalah perbankan syariah secara umum, dalam perkembangannya sudah banyak diminati

kalangan masyarakat maupun pengusaha karena memiliki keunggulan yang tidak ada di bank konvensional (Yuliadi, 2007).

Perkembangan perbankan syariah di Indonesia saat ini memang begitu menggembirakan, baik dari kinerja keuangan dan jaringan kantor pelayanan penambahan jumlah kantor ini merupakan indikasi bahwa perbankan syariah terus ekspansi untuk merespon permintaan pasar. Penambahan penambahan jumlah jaringan kantor ini diikuti dengan naiknya jumlah account nasabah yang di kelola sebanyak 12,3 juta rekening meningkat 13,9 secara years to date dibanding 2012. Ini artinya kepercayaan masyarakat terhadap perbankan syariah pun meningkat. Perkembangan bank islam dari sisi jumlah maupun jaringan kantor pelayanan dari waktu ke waktu terus mengalami peningkatan. Dapat dilihat dari data sebagai berikut:

**TABEL 1.1**  
**Jaringan Kantor Perbankan Syariah 2008-2014**

<b>Jaringan Kantor Perbankan Syariah</b>							
<b>(Islamic Banking Network)</b>							
<b>Indikator</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>
<b>Bank Umum Syariah</b>							
Jumlah Bank	5	6	11	11	11	11	12
Jumlah Kantor	581	711	1.215	1.401	1.745	1.998	2.151
<b>Unit Usaha Syariah</b>							
Jumlah Bank Umum Konvensional yang memiliki UUS	27	25	23	24	24	23	22
Jumlah Kantor	241	287	262	336	517	590	320
<b>Bank Pembiayaan Rakyat Syariah</b>							
Jumlah Bank	131	138	150	155	158	158	163
Jumlah Kantor	202	225	286	364	401	402	439
Total kantor	1.042	1.223	1.763	2.101	2.663	2.990	2.910

Sumber: Statistik Syariah, Januari 2015. [www.bi.go.id](http://www.bi.go.id)

Pertumbuhan kantor bank syariah belakangan ini pun mengalami peningkatan yang baik, Bank Indonesia mencatat terjadi perkembangan jumlah kantor yang signifikan pada industri perbankan syariah. Pada tahun 2008 jumlah kantor Bank Umum Syariah dan Unit Usaha Syariah baru mencapai 581 kantor namun pada tahun 2014 melonjak menjadi 2.151.

**TABEL 1.2**  
**Perkembangan Komposisi DPK-Bank Umum Syariah dan Unit Usaha Syariah 2008-2014**

<b>Komposisi DPK-Bank Umum Syariah dan Unit Usaha Syariah</b> (Deposito Funds Composition of Islamic Commercial Bank and Islamic Business Unit)							
Indikator	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
1. Giro iB-Akad Wadiah	4.238	6.202	9.056	12.006	17.708	18.523	18.649
2. Tabungan iB	12.471	16.475	22.908	32.602	45.072	57.200	63.581
a. Akad Wadiah	958	1.538	3.338	5.394	7.449	10.740	12.561
b. Akad Mudharabah	11.513	14.937	19.570	27.208	37.623	46.459	51.020
3. Deposito iB-Akad Mudharabah	20.143	29.595	44.072	70.806	84.732	107.812	135.629
a. 1 Bulan	14.325	19.794	31.873	50.336	53.700	74.752	103.100 <sup>r</sup>
b. 3 Bulan	1.919	4.544	6.165	10.629	17.653	19.352	20.615 <sup>r</sup>
c. 6 Bulan	1.827	1.758	2.294	4.186	6.421	6.645	6.402 <sup>r</sup>
d. 12 Bulan	2.066	3.497	3.738	5.609	6.953	7.058	5.486 <sup>r</sup>
e. >12 Bulan	6	1	3	45	5	5	25 <sup>r</sup>

Ket: r) angka-angka diperbaiki

Sumber: Statistik Perbankan Indonesia dan Perbankan Syariah, Januari 2015.  
[www.bi.go.id](http://www.bi.go.id)

Berdasarkan tabel 1.2 menunjukkan bahwa perkembangan dana pihak ketiga yang berupa giro deposito dan tabungan semakin meningkat dari tahun ketahun, pada tahun 2008 sebesar 4.238 miliar meningkat hingga pada tahun 2014 sebesar 18.649 miliar. Pada tabungan dari tahun 2008 sampai 2014 terus mengalami peningkatan.

Karakteristik sistem perbankan syariah yang beroperasi dengan prinsip bagi hasil memberikan alternative sistem perbankan yang saling menguntungkan bagi

masyarakat dan bank, serta menonjolkan aspek keadilan dalam bertransaksi, investasi yang beretika, mengedepankan nilai-nilai kebersamaan dan persaudaraan dalam berproduksi, dan menghindari kegiatan spekulatif dalam bertransaksi keuangan. Dengan menyediakan beragam produk serta layanan jasa perbankan yang beragam dan dengan skema keuangan yang lebih bervariasi, perbankan syariah menjadi alternatif sistem perbankan yang kredibel dan dapat diminati oleh seluruh golongan di Indonesia tanpa terkecuali.

Provinsi Nusa Tenggara Barat (NTB) diusulkan menjadi tuan rumah World Islamic Travel Mart (WITM) dan Join International Seminar on Islamic Tourism 2015. Indonesia memiliki banyak destinasi ramah muslim, namun NTB terutama Lombok berada di baris yang paling depan soal wisata syariah. Adapun alasan NTB dijadikan sebagai destinasi wisata syariah. Pertama, predikat pulau seribu masjid. Kedua, 90 persen populasi di NTB adalah muslim dan ketiga, banyaknya pondok pesantren dan kota-kota santri di Pulau Lombok dan Sumbawa. Keunggulan NTB sebagai destinasi ramah muslim merupakan sasaran yang tepat untuk mengembangkan perbankan syariah di daerah ini. Selain itu, dukungan dari pemerintah daerah, melalui sosialisasi yang melibatkan tokoh agama juga berperan positif dalam perkembangan perbankan syariah di NTB khususnya di Pulau Lombok. Peningkatan kinerja perbankan syariah di NTB juga menjadi indikasi meningkatnya kepercayaan masyarakat terhadap perbankan tersebut.

Adapun total aset khusus BUS dan UUS sebesar Rp 261,927 triliun, pembiayaan sebesar Rp 193,376 triliun dan penghimpunan dana pihak ketiga (DPK) perbankan syariah sebesar Rp 209,622 triliun. Khusus wilayah NTB memberikan kontribusi terhadap penyaluran pembiayaan sebesar Rp 3,079 dan penghimpunan dana pihak ketiga (DPK) sebesar Rp 1,037 triliun.

**Tabel 1.3**

**Pertumbuhan Industri Perbankan Syariah di Nusa Tenggara Barat**

Pertumbuhan Industri Perbankan Syariah di Nusa Tenggara Barat	
Tahun	Pertumbuhan Perbankan Syariah (%)
2011	60,64%
2012	38,45%
2013	27,88%
2014	15,99%

Sumber: [www.ojk.go.id](http://www.ojk.go.id)

Dapat dilihat dari tabel diatas, pertumbuhan industri perbankan syariah tetap positif, namun melambat dari tahun ke tahun karena faktor makro ekonomi. Meskipun pertumbuhan industri perbankan syariah di NTB mengalami pelambatan, pangsa pasar di NTB mencapai 8,7% atau jauh di atas pangsa industri perbankan syariah secara nasional yang mencapai 4,7% dari target sebesar 5% pada tahun 2014.

Melihat latar belakang di atas menarik perhatian peneliti untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi preferensi masyarakat dalam memilih layanan perbankan syariah. Beberapa faktor yang menjadi latar belakang masyarakat dalam

memilih perbankan syariah berasal dari luar maupun dari dalam diri masyarakat itu sendiri. Faktor-faktor yang mempengaruhi preferensi masyarakat dalam memilih layanan perbankan syariah yang dipilih, yaitu: *pertama*, motivasi merupakan faktor yang ada dalam diri seseorang yang menggerakkan, mengarahkan perilakunya untuk memenuhi tujuan tertentu (Nugroho, 2003). *Kedua*, pengetahuan yang dipahami masyarakat menjadi faktor yang dapat mempengaruhi preferensi masyarakat memilih layanan perbankan syariah. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, pengetahuan adalah sesuatu yang diketahui atau segala sesuatu tentang suatu hal. Pengetahuan nasabah dalam hal ini terkait dengan semua informasi yang dimiliki nasabah mengenai berbagai macam produk dan jasa, serta pengetahuan lainnya yang terkait dengan produk dan jasa dan informasi yang berhubungan dengan fungsinya sebagai nasabah, khususnya pengetahuan akan perbankan syariah (Achmad Almuhrum, 2014). *Ketiga*, kualitas pelayanan yang diberikan bank syariah. Kualitas pelayanan perbankan sangat luas maknanya. Pelayanan bagi perbankan mencakup seluruh komponen perbankan. Pelayanan tidak hanya ada pada *customer service* atau pelayanan *electronic banking* saja. Pelayanan yang ditawarkan harus selalu dijaga agar tetap mampu bersaing dengan keadaan pasar saat ini. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan antara persepsi para pelanggan atas layanan nyata yang mereka terima dengan pelayanan yang sesungguhnya diharapkan (Winarto, 2008). *Keempat*, lokasi bank syariah. Lokasi adalah tempat dimana perusahaan harus bermarkas melakukan operasi (Lupiyoadi, 2001). Lokasi suatu bank akan mempengaruhi kelancaran dari usaha tersebut (Adlani, 2010). Penentuan lokasi

suatu cabang bank merupakan salah satu kebijakan yang sangat penting. Bank yang terletak dalam lokasi yang strategis sangat memudahkan nasabah dalam berurusan dengan bank (Kasmir, 2008).

Dari paparan diatas, peneliti hendak mengkaji faktor-faktor yang mempengaruhi masyarakat memilih perbankan syariah dilihat dari segi motivasi, pengetahuan, kualitas pelayanan dan lokasi strategis dalam memilih perbankan syariah. Untuk itu peneliti melakukan penelitian dalam rangka tugas akhir dengan judul **“PENGARUH MOTIVASI, PENGETAHUAN, KUALITAS PELAYANAN DAN LOKASI STRATEGIS TERHADAP MINAT MENABUNG DI PERBANKAN SYARIAH (STUDI MASYARAKAT DI PULAU LOMBOK).”**

## **B. Batasan Masalah Penelitian**

Untuk pelaksanaan penelitian, maka terlebih dahulu peneliti akan menentukan apa sebenarnya yang akan diteliti. Agar sasaran pembahasan disini dapat tercapai, maka disini peneliti hanya akan mengungkapkan pembatasan masalah penelitian antara lain:

1. Responden dalam penelitian ini adalah masyarakat di Pulau Lombok.
2. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah:
  - Variabel Motivasi
  - Variabel Pengetahuan
  - Variabel Kualitas Pelayanan

- Variabel Lokasi Strategis

3. Variabel terikat dalam penelitian ini adalah minat menabung di perbankan syariah.

### **C. Rumusan Masalah Penelitian**

1. Apakah motivasi mempengaruhi minat masyarakat pulau Lombok menabung di perbankan syariah?
2. Apakah pengetahuan tentang perbankan syariah mempengaruhi minat masyarakat pulau Lombok menabung di perbankan syariah?
3. Apakah kualitas pelayanan dari perbankan mempengaruhi minat masyarakat pulau Lombok menabung di perbankan syariah?
4. Apakah lokasi yang strategis dari perbankan mempengaruhi minat masyarakat pulau Lombok menabung di perbankan syariah?

### **D. Tujuan Penelitian**

Adapun setiap penelitian memiliki tujuan masing-masing, berkenaan dengan tema yang diambil, penelitian ini bertujuan untuk:

1. Mengetahui dan menjelaskan pengaruh motivasi terhadap minat masyarakat pulau Lombok menabung di perbankan syariah.
2. Mengetahui dan menjelaskan pengaruh pengetahuan tentang perbankan syariah terhadap minat masyarakat pulau Lombok menabung di perbankan syariah.

3. Mengetahui dan menjelaskan pengaruh kualitas pelayanan dari perbankan terhadap minat masyarakat pulau Lombok menabung di perbankan syariah.
4. Mengetahui dan menjelaskan pengaruh lokasi yang strategis dari perbankan terhadap minat masyarakat pulau Lombok menabung di perbankan syariah.

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

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi kepada:

##### 1. Aspek Pengembangan Ilmu

Pengembangan wawasan dan ilmu pengetahuan tentang manajemen strategi dan pemahaman konsumen dalam melakukan aktivitas ekonominya. Serta mampu dijadikan sebagai bahan acuan untuk penelitian selanjutnya.

##### 2. Aspek Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi perusahaan sebagai masukan dalam melakukan strategi pemasaran produknya kepada masyarakat. Serta dapat dimanfaatkan oleh public atau masyarakat sebagai alat pertimbangan dalam memilih suatu jasa perbankan yaitu bank syariah dan mampu memberikan wawasan ataupun pengetahuan kepada masyarakat umum, baik mengenai perbankan secara umum maupun perbankan syariah khususnya.