

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pengertian bank bagi suatu negara dapat dikatakan sebagai darahnya perekonomian karena pada dasarnya perbankan sangat mempengaruhi kegiatan perekonomian suatu Negara. Dengan kata lain, kemajuan suatu bank di sebuah Negara dapat dijadikan ukuran kemajuan Negara yang bersangkutan. Semakin maju suatu Negara akan menyebabkan pengaruh peranan perbankan yang besar pula dalam mengendalikan Negara tersebut. Hal tersebut dapat diartikan bahwa dunia perbankan semakin dibutuhkan pemerintah dan masyarakat (Kasmir, 2010:1). Bank Syariah atau biasa disebut dengan Bank Islam merupakan fenomena yang tidak asing dalam dunia ekonomi, kemunculannya tak lepas dari upaya yang dilakukan oleh para pakar Islam pada awal periode 1980-an.

Pada dasarnya bank syariah atau bank Islam dibentuk guna mendukung ekonomi Islam yang diyakini akan mampu mengganti dan memperbaiki sistem ekonomi konvensional yang berbasis pada bunga, namun saat ini perkembangan perbankan syariah masih dirasa kurang menunjukkan pertumbuhan yang menggembirakan, hal ini ditunjukkan dengan banyaknya masyarakat yang belum menggunakan jasa serta produk bank syariah. Dalam kegiatannya, bank syariah mempunyai peran yang sama dengan perbankan konvensional yaitu sebagai perantara keuangan (*financial intermediary*) atau

dengan kata lain sebagai penghimpun dana dan menyalurkan kembali dalam bentuk fasilitas pembiayaan kepada pihak-pihak lain yang memerlukan dana. Perbedaan antara bank syariah dengan bank konvensional terdapat pada prinsip dan systemnya, di mana bank konvensional menerapkan prinsip dan system bunga sedangkan bank syariah menggunakan prinsip dan system bagi hasil.

Pengelolaan perbankan syariah yang berlandaskan prinsip syariah Islam terbukti bisa lebih adil dalam memberikan keuntungan bagi nasabah karena perbankan syariah dalam operasionalnya tidak menggunakan prinsip bunga tetapi menggunakan prinsip bagi hasil. Dengan menggunakan prinsip bagi hasil maka perbankan syariah berpijak pada sektor riil dan mengakibatkan bank syariah lebih tahan terhadap dampak krisis (Marlina Ayu Apriyantini. 2014). hal ini didukung oleh teori yang dijelaskan oleh Wisnu Arya Wardhana (2009: 73) yang mengatakan bahwa Sistem syariah yang diterapkan pada usaha perbankan, ternyata memberikan hasil yang baik kepada nasabah maupun kepada pihak bank itu sendiri. Sistem perbankan syariah yang bersumber pada Al Qur'an pada saat ini memang terbukti dapat mengatasi gejolak krisis ekonomi. Sedang sistem ekonomi konvensional (*kapitalis*) makin mematikan pemodal kecil, tapi menghidupkan pemodal besar dan memang keadaan inilah yang ingin dicapai sistem kapitalis.

Dalam menjalankan fungsinya sebagai lembaga perantara keuangan, bank harus memanfaatkan peluang bisnis yang ada guna menarik konsumen agar berminat dengan jasa yang ditawarkan oleh bank tersebut. Sehingga dana

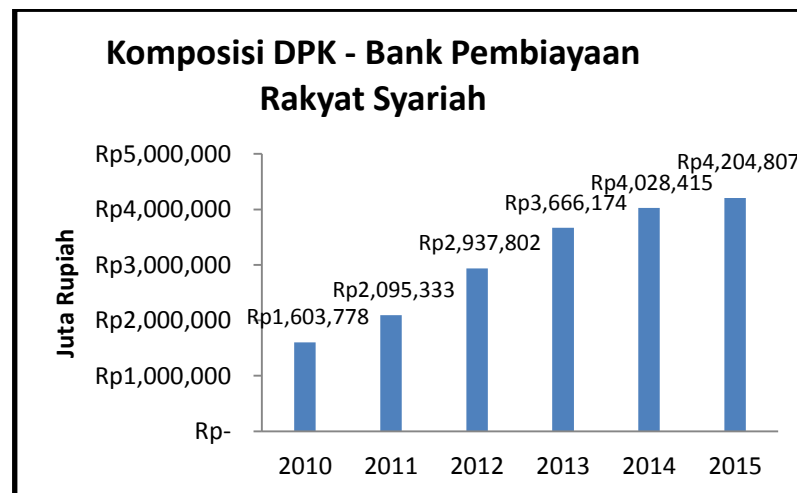
yang disimpan oleh masyarakat dapat mendorong perkembangan dana pihak ketiga (DPK) bagi bank syariah.

Gambar 1.1 Komposisi Dana Pihak Ke-3 BUS dan UUS



Sumber: Otoritas Jasa Keuangan April 2015, *Islamic Banking Statistics*

Gambar 1.2 Komposisi Dana Pihak Ke-3 BPRS



Sumber: Otoritas Jasa Keuangan April 2015, *Islamic Banking Statistics*

Perkembangan DPK Perbankan Syariah dari tahun ke tahun menunjukkan peningkatan. Hal tersebut merupakan gambaran bahwa bank syariah dari tahun ke tahun semakin diminati masyarakat, namun pada april 2015 mengalami penurunan. Sedangkan DPK yang ada di BPRS mengalami peningkatan walaupun jumlah DPK yang ada lebih kecil dari DPK di Bank Umum Syariah. Hal tersebut tergambar dalam Tabel 1. dan Tabel 2.

Besarnya kontribusi dalam penghimpunan Dana Pihak Ketiga (DPK) menunjukkan potensi dan peluang penetrasi perbankan syariah masih sangat luas. Sehingga dibutuhkan peningkatan terhadap jasa perbankan syariah yang ditawarkan. Bank syariah dapat berkembang dengan baik bila mengacu pada daya beli masyarakat akan jasa yang ditawarkan bank syariah. Untuk itu Bank syariah diharapkan mampu melakukan terobosan-terobosan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat guna memberikan kemudahan-kemudahan bagi para nasabahnya untuk bertransaksi dengan berbagai aktivitas sehingga masyarakat berminat untuk memutuskan menjadi nasabah dengan memberikan kontribusi dananya ke bank syariah.

Dalam memutuskan keinginan untuk menjadi nasabah, pelayanan merupakan salah satu faktor penentu. Bank syariah merupakan perusahaan yang bergerak dibidang jasa sehingga pelayanan merupakan faktor yang penting dalam mendukung minat nasabah untuk memutuskan menabung. Hal ini didukung dari teori yang dikemukakan swastha. Menurut Swastha (2005: 158) bahwa konsumen dapat memutuskan terhadap suatu produk atau jasa, salah satunya dengan meningkatkan kualitas pelayanan. Pelayanan merupakan

cara bagaimana seseorang atau organisasi melayani konsumen guna memberikan rasa puas terhadap produk yang ditawarkan. Dengan memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan konsumen, maka akan tercipta rasa kepuasan terhadap jasa yang ditawarkan sehingga konsumen akan merasa diperhatikan dan dipuaskan kebutuhannya serta dapat menumbuhkan kepercayaan terhadap jasa yang ditawarkan. sehingga pelayanan termasuk salah satu factor yang mempengaruhi keputusan konsumen dalam memutuskan pembelian suatu produk.

Selain pelayanan, faktor lain yang berpengaruh adalah promosi. promosi perbankan syariah merupakan kegiatan yang penting untuk memasarkan produk dalam perusahaan. Kegiatan promosi bukan saja berfungsi sebagai alat komunikasi perusahaan dengan konsumen, melainkan juga sebagai alat untuk mempengaruhi konsumen dalam kegiatan pembelian atau penggunaan jasa sesuai keinginan dan kebutuhannya (Rambat Lupiyadi, 2001:108) guna menyampaikan pada masyarakat tentang jasa yang dijual. Dalam jurnal penelitian yang dilakukan oleh Evi Yupiter dan Raina Linda Sari (2012) Variabel promosi merupakan variable yang memiliki pengaruh yang kuat terhadap keputusan nasabah non muslim untuk menjadi nasabah di Bank Syariah. Hasil survei lain menggambarkan alasan masyarakat masih ragu-ragu untuk menabung di bank syariah adalah karena kurangnya pengetahuan dan pemahaman informasi tentang sistem bagi hasil perbankan syariah serta tingginya tingkat bagi hasil yang dimiliki perbankan syariah. Hal tersebut terjadi karena kurangnya sosialisasi serta promosi kepada masyarakat

sehingga masyarakat masih ragu dalam menyimpan dananya di bank syariah. Kondisi ini memberikan bank syariah tantangan untuk dapat meraih pangsa pasar perbankan nasional dimasa mendatang.

Di samping pelayanan dan promosi perbankan syariah, faktor lain untuk menarik minat seseorang menabung atau berinvestasi di bank syariah adalah *Profit-loss sharing* atau dikenal dengan sebutan Bagi hasil yang merupakan keuntungan dan atau kerugian yang timbul dari kegiatan ekonomi atau bisnis untuk ditanggung bersama-sama. Dalam atribut nisbah bagi hasil tidak terdapat suatu *fixed and certain return* sebagaimana bunga, tetapi dilakukan *profit and loss sharing* berdasarkan produktifitas nyata dari produk tersebut. Bagi hasil adalah sistem pembagian hasil usaha dimana pemilik modal bekerjasama dengan pemilik dana untuk melakukan kegiatan usaha. Apabila kegiatan usaha menghasilkan keuntungan maka dibagi berdua dan ketika mengalami kerugian ditanggung bersama pula. Sistem bagi hasil menjamin adanya keadilan dan tidak ada pihak yang tereksplotasi (Ascarya, 2006:26).

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa semangkin besar tingkat bagi hasil yang diberikan Bank kepada nasabah semangkin besar keinginan nasabah untuk menginvestasikan dananya di bank tersebut. Hal ini didukung oleh penelitian Muchlis Yahya (2011) yang menyimpulkan bahwa bagi hasil memiliki variable yang signifikan dan memiliki koefisien paling tinggi dibanding variable-variabel lainnya untuk semua kelompok nasabah.

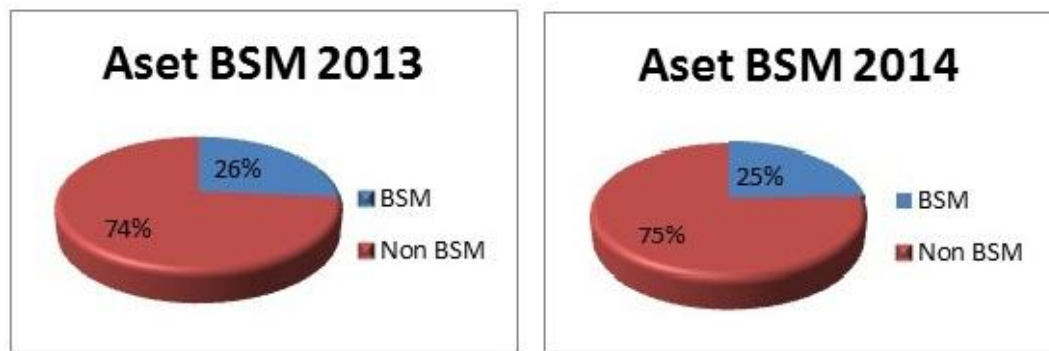
Bank Syariah Mandiri adalah salah satu lembaga keuangan yang menjalankan sistem operasionalnya sesuai dengan syariah. Dalam sistem operasionalnya Bank syariah Mandiri menghimpun dana dari masyarakat berupa simpanan dalam bentuk tabungan, deposito, giro, serta menyalurkan dana kepada masyarakat dalam bentuk pembiayaan. Bank Syariah Mandiri ialah salah satu lembaga perbankan besar di Indonesia dan dibentuk oleh Bank Mandiri, untuk berperan di dalam mengembangkan layanan perbankan syariah di kelompok perusahaan Bank Mandiri, sebagai respon atas diberlakukannya UU No. 10 tahun 1998, yang memberi peluang bank umum untuk melayani transaksi syariah (*dual banking system*). Bank Syariah Mandiri merupakan bank dengan jaringan kantor pusat operasional dan kantor cabang terbanyak berdasarkan data statistik perbankan syariah yang diterbitkan oleh Bank Indonesia, sehingga dapat dianggap mewakili perbankan syariah di Indonesia. (<http://www.ojk.go.id/id/Default.aspx>)

Selain itu pangsa pasar (*market share*) dari segi aset Bank Syariah Mandiri (BSM) masih memegang pangsa pasar terbesar. Dari sisi total aset, BSM masih menguasai 24,58 persen pangsa pasar perbankan syariah lalu kemudian turun 1,82 persen dari posisi 2013 sebesar 26,40 persen. Pada 2014, total aset BSM meningkat 4,65 persen atau Rp2,98 triliun dari Rp63,96 triliun menjadi Rp66,94 triliun.

Tabel 1.1 Pangsa pasar asset BSM

Aset	2013	2014	Pertumbuhan	Pangsa Pasar
BSM	63.956	66.942	4,65%	24,58%
Non BSM	178.311	205.401	15,19%	75,42%
Perbankan Syariah	242.276	272.343	12,41%	100,00%

Gambar 1.3 Diagram Pangsa pasar asset BSM



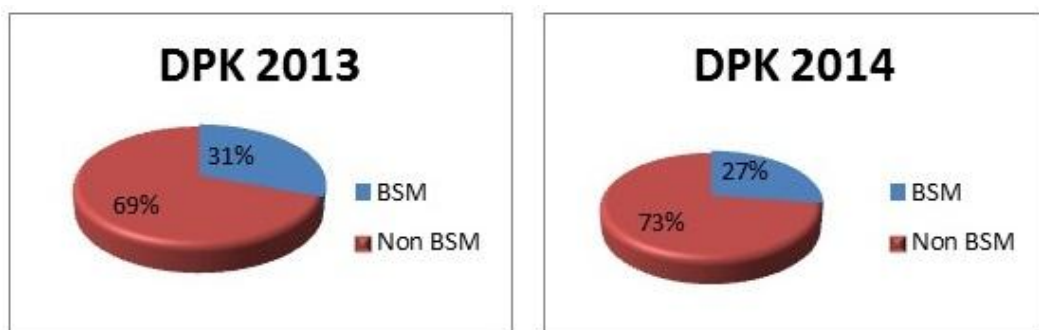
Sumber : Data Primer yang diolah

Sedangkan pangsa pasar Dana pihak ketiga BSM tumbuh Rp3,36 triliun atau 5,95 persen dari Rp56,46 triliun pada 2013 menjadi Rp59,82 triliun pada 2014. Pada saat periode yang sama, DPK perbankan syariah tumbuh 18,70 persen dari Rp183,53 triliun menjadi Rp217,86 triliun. Kondisi tersebut menyebabkan pangsa pasar dana pihak ketiga BSM terhadap perbankan syariah menurun 30,76 persen pada 2013 menjadi 27,46 persen pada 2014. Penurunan pangsa pasar dana pihak ketiga BSM itu akibat menurunnya pangsa pasar giro dan deposito. Pertumbuhan DPK tersebut berkontribusi sebesar 9,79 persen terhadap pertumbuhan DPK perbankan syariah sebesar Rp34,32 triliun

Tabel 1.2 Pangsa pasar DPK BSM

Aset	2013	2014	Pertumbuhan	Pangsa Pasar
BSM	56.46	59.821	5,95%	27,46%
Non BSM	127.074	158.037	24,37%	72,54%
Perbankan Syariah	183.534	217.858	18,70%	100,00%

Gambar 1.4 Diagram Pangsa pasar DPK BSM



Sumber : Data Primer yang diolah

Memperhatikan hal-hal berkenaan diatas maka peneliti menganggap bahwa penelitian ini relevan untuk diteliti, maka untuk meneliti lebih jauh tentang permasalahan diatas, penyusun mencoba untuk mengangkat persoalan ini menjadi suatu penelitian dengan judul **“PENGARUH PELAYANAN, PROMOSI DAN *PROFIT-LOSS SHARING* TERHADAP KEPUTUSAN MASYARAKAT MENJADI NASABAH DI BANK SYARIAH MANDIRI”**

B. Rumusan Masalah :

Berdasarkan latar belakang di atas, maka yang menjadi rumusan permasalahan dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah pelayanan bank syariah berpengaruh terhadap keputusan masyarakat untuk menjadi nasabah di Bank Syariah Mandiri?
2. Apakah promosi bank syariah berpengaruh terhadap keputusan masyarakat untuk menjadi nasabah di Bank Syariah Mandiri?
3. Apakah *profit-loss sharing* bank syariah berpengaruh terhadap keputusan masyarakat untuk menjadi nasabah di Bank Syariah Mandiri?
4. Apakah pelayanan, promosi dan *profit-loss sharing* bank syariah berpengaruh secara bersama-sama terhadap keputusan masyarakat untuk menjadi nasabah di Bank Syariah Mandiri?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh pelayanan bank syariah terhadap keputusan masyarakat menjadi nasabah di Bank Syariah Mandiri?
2. Untuk mengetahui pengaruh promosi bank syariah terhadap keputusan masyarakat menjadi nasabah di Bank Syariah Mandiri?
3. Untuk mengetahui pengaruh *profit-loss sharing* bank syariah terhadap keputusan masyarakat menjadi nasabah di Bank Syariah Mandiri?
4. Untuk mengetahui pengaruh pelayanan, promosi dan *profit-loss sharing* bank syariah terhadap keputusan masyarakat menjadi nasabah di Bank Syariah Mandiri?

D. Kegunaan penelitian

Dalam penelitian ini, hasil yang akan dicapai diharapkan akan membawa manfaat yang banyak, antara lain adalah sebagai berikut:

1. Secara teoritis

- a. Untuk menambah pengalaman dan pengetahuan penulis terhadap suatu permasalahan sesuai dengan ilmu yang telah diperoleh selama diperkuliahan sehingga penulis dapat memecahkan permasalahan terkait judul yang diteliti serta mendapatkan nilai tambah dengan mengadakan studi perbandingan antara teori yang didapat dengan praktek lapangan khususnya tentang manajemen pelayanan, promosi, dan *profit-loss sharing* terhadap keputusan masyarakat menjadi nasabah di Bank Syariah Mandiri.
- b. Memperkaya khasanah ilmu pengetahuan ekonomi khususnya ekonomi Islam dalam bidang perbankan syariah.
- c. Hasil penelitian diharapkan dapat digunakan sebagai referensi dan acuan untuk melakukan penelitian selanjutnya dan juga dapat dijadikan sebagai bahan perbandingan untuk menambah pengetahuan khususnya bagi pihak-pihak yang tertarik pada masalah yang dibahas untuk diteliti lebih lanjut.

2. Secara praktis

- a. Bagi perusahaan

Bagi pihak perusahaan terkait hasil penelitian dapat digunakan sebagai pertimbangan pihak bank dalam mengambil kebijakan bank khususnya

dalam bidang pemasaran pelayanan, promosi dan *profit-loss sharing* terhadap keputusan masyarakat menjadi nasabah di Bank Syariah Mandiri.

b. Praktisi perbankan syariah

Memberikan pengetahuan dalam pengembangan perbankan syariah.