

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Kata Bank berasal dari bahasa Prancis, yaitu dari kata *banque* dan *banco* dari bahasa Italia, yang berarti peti/lemari atau bangku. Kata peti atau lemari menyiratkan fungsi sebagai tempat penyimpanan benda-benda berharga (Heri sudarsono,2003:18). Dalam al-quran, istilah Bank tidak disebutkan secara eksplisit. Tetapi jika yang dimaksud adalah sesuatu yang memiliki unsur-unsur seperti struktur, manajemen, fungsi, hak dan kewajiban maka semua itu disebutkan dengan jelas, seperti zakat, sadaqah, ghanimah (rampasan perang), bai' (jual beli), dayn (utang dagang), maal (harta) dan sebagainya, yang memiliki fungsi yang dilaksanakan oleh peran tertentu dalam kegiatan ekonomi. Pada umumnya yang dimaksud dengan Bank Syariah adalah lembaga keuangan yang memberikan kredit dan jasa-jasa lain dalam lalu lintas pembayaran serta peredaran uang yang beroperasi disesuaikan sesuai dengan prinsip-prinsip syariah. Oleh karena itu, usaha Bank akan selalu berkaitan dengan masalah uang yang merupakan barang dagang utama (Heru sudarsono,2003:18).

Perbankan Syariah telah berkembang pesat di Indonesia, hal ini diawali dengan Bank Muamalat Indonesia dan diikuti oleh bank-bank yang sebelumnya beroperasi dengan sistem bunga (konvensional). Perkembangan tersebut menunjukkan bahwa masyarakat antusias dengan hadirnya perbankan Syariah.

Bank Muamalat Indonesia saat ini telah berkembang di beberapa propinsi diantaranya propinsi Jawa Tengah Kodya Purwokerto yang masyarakatnya mayoritas Islam sehingga sangat menguntungkan bagi Bank Muamalat Indonesia berkembang. Perilaku beralihnya konsumen menunjukkan keberadaan Bank Syariah mulai menarik sebagian nasabah Bank konvensional menjadi nasabah Bank bernuansa Islami tersebut.

Meskipun demikian sebagian masyarakat masih belum memahami perbedaan Bank Syariah dan Bank Konvensional, mereka beranggapan bahwa sistem bunga dan bagi hasil itu sama saja. Demikian pula yang terjadi pada masyarakat Purwokerto, meskipun mayoritas beragama Islam dalam prakteknya produk dan jasa. Perbankan Syariah yang secara konseptual tidak berdasarkan pada bunga kurang dimengerti oleh masyarakat. Jadi upaya kegiatan pemasaran ini masih perlu dilakukan lebih intens lagi, dengan cara pendekatan bank kepada nasabah dan calon nasabah, memberitahu atau memperkenalkan dan menciptakan *image* yang baik serta membangun loyalitas nasabah bank itu sendiri. Kebutuhan dan kepuasan nasabah dapat dipenuhi apabila pemasar perbankan memahami perilaku konsumen yang dalam hal ini adalah nasabah.

Salah satu faktor penting yang mempengaruhi perilaku nasabah yaitu : adanya kecenderungan bahwa sikap, sebagai faktor yang paling kuat untuk memprediksi perilaku di masa yang akan datang. Perilaku pembeli harus dipahami melalui variabel-variabel perantara. Salah satu variabel perantara yang dianggap memiliki kemampuan perilaku yang tinggi terhadap munculnya perilaku

pembeli adalah sikap. Sikap merupakan pengaturan atau pengorganisasian proses persepsi, emosi dan kecenderungan bertindak atau bereaksi terhadap sesuatu. (Azwar saifuddin, 1995). Dengan mengetahui atau memahami sikap nasabah, Bank Muamalat Indonesia dapat mengetahui bagaimana kecenderungan para nasabah berperilaku.

Untuk memahami bagaimana sikap konsumen haruslah berangkat dari dasar motivasional sikap itu sendiri. Fungsi sikap bagi manusia telah dirumuskannya menjadi empat macam. (Azwar syaifuddin, 1995:53) yaitu :

1. Fungsi Instrumen, Fungsi Penyesuaian, atau Fungsi Manfaat

Fungsi ini menyatakan bahwa individu dengan sikapnya berusaha untuk memaksimalkan hal-hal yang diinginkan dan meminimalkan hal-hal yang tidak diinginkan.

2. Fungsi Pertahanan Ego

Sewaktu individu mengalami hal yang tidak menyenangkan dan dirasa akan mengancam egonya atau sewaktu ia mengetahui fakta dan kebenaran yang tidak mengenakan bagi dirinya maka sikapnya dapat berfungsi sebagai mekanisme pertahanan ego yang akan melindunginya dari kepahitan kenyataan tersebut.

3. Fungsi Pertahanan Nilai

Nilai adalah konsep dasar mengenai apa yang dipandang sebagai baik dan diinginkan.

4. Fungsi Pengetahuan



Menurut fungsi ini manusia mempunyai dorongan dasar untuk ingin tahu, untuk mencari penalaran, dan untuk mengorganisasikan pengalamannya.

Bank Muamalat Indonesia, di mana Bank Muamalat Indonesia memiliki atribut-atribut penting sebagai berikut : pelayanan, kemudahan, sistem bagi hasil, ragam jasa (produk-produk yang ditawarkan), keamanan, sesuai dengan Syariah, fasilitas dan penanggungan resiko. Penelitian ini menganalisis apakah sikap nasabah terhadap atribut-atribut tersebut positif atau negatif. Pemahaman tentang sikap tersebut Bank Muamalat Indonesia dapat menyusun strategi dan program yang tepat dalam memanfaatkan peluang yang ada dan mengungguli para pesaingnya sehingga nantinya memberikan dampak pada performan perusahaan.

Salah satu produk terpenting Bank Muamalat Indonesia adalah tabungan, yang ditawarkan kepada nasabahnya berdasarkan prinsip *mudharabah al-muthlaqah*, dengan prinsip ini tabungan diperlukan sebagai investasi. Laba dari pembiayaan ini dibagi nasabah dan bank sesuai porsi (*nisbah*) yang disepakati dimuka.

Dari uraian diatas maka penting untuk menganalisis sikap dan minat nasabah dalam menabung di Bank Muamalat Indonesia cabang Purwokerto. Penelitian ini fokus pada tujuan tersebut dengan menggunakan judul "*Analisis sikap dan minat nasabah dalam menabung pada Bank Muamalat Indonesia cabang Purwokerto Jawa Tengah*"

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan alasan-alasan yang telah di jelaskan serta berdasarkan judul skripsi, maka pokok masalah dari penulisan ini adalah:

1. Bagaimanakah sikap nasabah dalam menabung pada Bank Muamalat Indonesia cabang Purwokerto Jawa Tengah?
2. Bagaimanakah minat dalam menabung pada Bank Muamalat Indonesia cabang Purwokerto Jawa Tengah?

## **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk menganalisis sikap nasabah dalam menabung pada Bank Muamalat Indonesia Cabang Purwokerto Jawa Tengah.
2. Untuk menganalisis minat nasabah dalam menabung pada Bank Muamalat Indonesia Cabang Purwokerto Jawa Tengah.

## **D. Manfaat Penelitian**

1. Bagi peneliti

Untuk menambah wawasan dan pengetahuan tentang sikap nasabah terhadap Bank Syariah dan sebagai sarana untuk menerapkan teori yang diperoleh dibangku kuliah kedalam praktik yang sesungguhnya terjadi di lapangan.

2. Bagi Bank Muamalat Indonesia Cabang Purwokerto.

Diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan masukan bagi BMI tentang sikap dan minat nasabah dalam menabung di bank ini untuk memperbaiki layanan dan strategi di BMI cabang Purwokerto.

3. Bagi ilmu pengetahuan

Memberikan sumbangan pemikiran pada teori tentang analisis sikap nasabah terhadap Bank Syariah dan sebagai acuan penelitian selanjutnya.