

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

Sejak tahun 1963, perbankan syariah telah berkembang dan muncul. Untuk menjalankan operasi keuangannya, Malaysia, Indonesia, Singapura, Arab Saudi, Mesir, Sudan, Pakistan, Inggris, Jerman, dan banyak lagi negara Eropa dan Asia telah menggunakan sistem ekonomi Islam. Malaysia, Bahrain, Kuwait, Qatar, Uni Emirat Arab, dan Arab Saudi mendominasi aset perbankan syariah global, yang mencapai US\$ 778 miliar pada tahun 2014 (Antonio, 2011).

Industri perbankan diregulasi pada tahun 1983. Pada tahun yang sama, BI memberi bank wewenang untuk memilih suku bunga mereka sendiri. Pemerintah melihat bagaimana deregulasi perbankan akan mendukung ekonomi secara lebih efisien dan kuat. Pada tahun 1983, pemerintah Indonesia ingin menerapkan konsep perbankan syariah yang disebut sebagai "sistem bagi hasil" di sektor kredit. Hal ini yang menjadi pembeda dengan bank konvensional yang bersistem bunga yang dimana dalam islam bung aitu dilarang sebagaimana Firman Allah dalam QS Al- Baqarah [2]: Ayat 275

الَّذِينَ يَأْكُلُونَ الرِّبَا لَا يَقُومُونَ إِلَّا كَمَا يَقُومُ الَّذِي يَتَخَبَّطُهُ الشَّيْطَانُ مِنَ الْمَسِّ ذَلِكَ بِأَنَّهُمْ قَالُوا إِنَّمَا  
الْبَيْعُ مِثْلُ الرِّبَا وَأَحَلَّ اللَّهُ الْبَيْعَ وَحَرَّمَ الرِّبَا فَمَنْ جَاءَهُ مَوْعِظَةٌ مِنْ رَبِّهِ فَانْتَهَى فَلَهُ مَا سَلَفَ وَأَمْرُهُ  
إِلَى اللَّهِ ثُمَّ وَمَنْ عَادَ فَأُولَئِكَ أَصْحَابُ النَّارِ هُمْ فِيهَا خَالِدُونَ

“Orang-orang yang memakan riba tidak dapat berdiri melainkan seperti berdirinya orang yang kemasukan setan karena gila. Yang demikian itu karena mereka berkata bahwa jual beli sama dengan riba. Padahal Allah telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba. Barangsiapa mendapat peringatan dari Tuhannya, lalu dia berhenti, maka apa yang

telah diperolehnya dahulu menjadi miliknya dan urusannya (terserah) kepada Allah. Barangsiapa mengulangi, maka mereka itu penghuni neraka, mereka kekal di dalamnya”

Dalam sejarahnya, kurangnya perhatian pemerintah kepada bank Syariah Indonesia yang memadai. Hal ini dibuktikan dalam Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 dimana salah satu paragrafnya yang hanya menyebutkan bank dengan system bagi hasil tanpa dijelaskan dengan terperinci mengenai jenis usaha yang diperbolehkan dan landasan hukum-hukum syariahnya.

Bank syariah memainkan peran penting dalam mendukung semua aktivitas ekonomi dalam lingkungan bisnis halal. Selama tiga puluh tahun terakhir, sektor perbankan syariah di Indonesia telah berkembang dan berkembang pesat. Terdapat tren yang baik dalam pengembangan jaringan, peningkatan layanan, dan inovasi produk setiap tahunnya. Kenyataannya, banyak bank syariah yang beroperasi menunjukkan keinginan untuk bergerak maju dengan cepat. Ada beberapa bank syariah yang dimiliki oleh BUMN, seperti Bank Mandiri Syariah, BNI Syariah, dan BRI Syariah, tidak termasuk dalam kategori ini. Bank Syariah Indonesia (BSI) dibentuk pada tanggal 1 Februari 2021 (19 Jumadil Akhir 1442 H) merupakan gabungan dari Bank Mandiri Syariah, BNI Syariah, dan BRI Syariah.

Mayoritas masyarakat Lombok Timur beragama islam sehingga memberikan peluang yang besar untuk pertumbuhan perbankan Syariah. Namun dikarenakan bank konvensional lebih dahulu muncul dan beroperasi di Lombok Timur sehingga kebanyakan masyarakat Lombok Timur hanya mengenal bank konvensional. Hal ini juga disebabkan karena keterlambatan masuknya bank Syariah di kabupaten Lombok Timur yakni pada tahun 2005 (Kharis, 2015).

Berdasarkan badan pusat statistik kabupaten lombok timur tahun 2021, jumlah penduduk kabupaten lombok timur berjumlah 1.343.901 jiwa. Dari jumlah tersebut, sebanyak

1.342.913 jiwa (99,92%) penduduk di kabupaten lombok timur beragama Islam. Dengan demikian mayoritas penduduk di kabupaten tersebut adalah muslim.

Secara spasial, penduduk beragama Islam di Kabupaten Lombok Timur merupakan yang terbanyak yakni 99,92%. Adapun agama terbesar lainnya yaitu Hindu sebanyak 719 jiwa (0,06%). Kemudian diikuti agama Kristen sebanyak 164 jiwa (0,01%), Katholik sebanyak 82 jiwa (0,01%), Budha sebanyak 21 jiwa dan agama lainnya sebanyak 2 jiwa.

Pada tahun 2021, PDRB Kabupaten Lombok Timur tercatat sebesar Rp. 18,84 triliun, yang merupakan 15,21 persen dari total PDRB Provinsi Nusa Tenggara Barat (NTB) sebesar Rp. 123,87 triliun. Tanpa mempertimbangkan sektor pertambangan bijih logam, Kabupaten Lombok Timur menjadi kabupaten/kota dengan PDRB terbesar, dengan kontribusi mencapai 17,01 persen dari PDRB Provinsi NTB. Pada tahun 2020, Kabupaten Lombok Timur juga menjadi penyumbang terbesar dengan nilai PDRB sebesar Rp. 18,84 triliun terhadap PDRB Provinsi NTB.

Pertumbuhan PDRB Kabupaten Lombok Timur relatif stabil. Pada tahun 2022, laju pertumbuhan PDRB mencapai 3,18 persen, lebih tinggi dibandingkan dengan laju pertumbuhan PDRB Provinsi Nusa Tenggara Barat yang mengalami penurunan sebesar -4,56 persen. Penurunan ini sebagian besar disebabkan oleh kontraksi sebesar 34 persen di Kabupaten Sumbawa Barat. Pada tahun 2021, laju pertumbuhan PDRB tertinggi dicapai oleh Kabupaten Bima. Hampir semua kabupaten/kota mengalami perlambatan, terutama yang berada di Pulau Lombok.

Nilai PDRB per kapita Kabupaten Lombok Timur berdasarkan harga berlaku terus meningkat sejak tahun 2018 hingga 2022. Pada tahun 2018, PDRB per kapita tercatat sebesar 11,15 juta rupiah dan secara nominal terus naik hingga mencapai 15,81 juta rupiah pada tahun 2022. Meskipun demikian, posisi PDRB per kapita Kabupaten Lombok Timur masih berada di

posisi terbawah di antara 10 kabupaten/kota di wilayah tersebut. PDRB per kapita tertinggi masih dipegang oleh Kabupaten Sumbawa Barat. Penting untuk diingat bahwa PDRB per kapita tidak sepenuhnya mencerminkan tingkat kesejahteraan penduduk karena belum mempertimbangkan transfer pendapatan netto yang masuk dan keluar dari wilayah tersebut.

Untuk mendorong pertumbuhan ekonomi di daerah Lombok Timur bank syariah menyediakan berbagai jenis produk perbankan yang sesuai dengan kebutuhan bisnis mikro dan kecil tersebut. Selain itu, karena mayoritas penduduk Lombok Timur adalah muslim, munculnya banyak bank syariah yang memudahkan umat muslim untuk bertransaksi dan sebagai perintah dalam menjalankan ibadah agama. Namun, ada beberapa hambatan untuk menarik masyarakat muslim Lombok Timur untuk menggunakan layanan perbankan syariah salah satu penyebabnya karena perkembangan industri perbankan yang dipengaruhi oleh preferensi konsumen terhadap perbankan itu sendiri.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, terdapat beberapa faktor yang berpengaruh terhadap keputusan nasabah perbankan Syariah dalam memilih produk perbankan syariah, antara lain psikologi, pelayanan, promosi, dan pengetahuan. Semua faktor tersebut mempunyai pengaruh positif kecuali faktor psikologis yang mempunyai pengaruh negatif karena faktor psikologis hanya mempengaruhi keputusan pembelian konsumen dan hanya timbul pada saat tertentu (Annisa, 2018). Dalam penelitian lainnya faktor yang paling berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam memilih produk perbankan Syariah yaitu faktor promosi dibandingkan dengan faktor psikologis dan lainnya (Maysaroh, 2014). Namun, pada penelitian lain terdapat banyak faktor yang berpengaruh dalam pengambilan keputusan menggunakan produk perbankan Syariah seperti faktor pelayanan, faktor kepuasan, dan faktor religius dan faktor yang tidak berpengaruh dalam pengambilan keputusan menggunakan produk perbankan Syariah yaitu faktor produk islami dan faktor psikologis (Pratiwi, 2012).

Dari uraian tersebut, dapat kita lihat bahwa penduduk kabupaten Lombok timur mayoritas muslim sehingga bank syariah Indonesia di kabupaten Lombok timur mengalami peningkatan dari tahun ke tahun. Oleh karena itu, penulis ingin mengadakan penelitian dengan judul “Pengaruh Promosi, Pelayanan, dan Pengetahuan terhadap keputusan nasabah dalam memilih produk perbankan syariah di Lombok Timur”.

## **B. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana pengaruh promosi terhadap keputusan nasabah dalam memilih produk perbankan syariah?
2. Bagaimana pengaruh pelayanan terhadap keputusan nasabah dalam memilih produk perbankan syariah?
3. Bagaimana pengaruh pengetahuan terhadap keputusan nasabah dalam memilih produk perbankan syariah?

## **C. Tujuan Dan Manfaat Penelitian**

### 1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang ada maka tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah :

- a. Untuk menganalisis pengaruh promosi terhadap keputusan nasabah dalam memilih produk perbankan syariah
- b. Untuk menganalisis pengaruh pelayanan terhadap keputusan nasabah dalam memilih produk perbankan syariah
- c. Untuk menganalisis pengaruh pengetahuan terhadap keputusan nasabah dalam memilih produk perbankan syariah

## 2. Manfaat Penelitian

Diharapkan dari hasil penelitian ini dapat memberikan informasi mengenai pengaruh Promosi, Pelayanan, dan Pengetahuan terhadap keputusan nasabah dalam memilih produk perbankan syariah di Lombok Timur agar dapat lebih dipahami. Serta dapat dijadikan sebagai bahan informasi dan rujukan bagi mahasiswa selanjutnya yang akan melakukan penelitian terkait faktor yang berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam memilih produk perbankan syariah.