

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Dengan adanya krisis moneter yang bermula sejak pertengahan tahun 1997, telah berkembang menjadi krisis dalam berbagai sendi kehidupan bangsa, industri perbankan mengalami perubahan, ini terlihat dengan semakin banyaknya berdirinya bank-bank syariah. Perubahan industri perbankan yang terjadi dapat berpengaruh pada perilaku dan sikap konsumen. berdirinya bank-bank syariah yang semakin banyak membuat konsumen terpengaruh dan mempunyai banyak pilihan alternatif untuk menyimpan uangnya, selain di bank-bank konvensional yang lebih dahulu berdiri.

Adanya pengaruh untuk menyimpan uang di bank mengakibatkan adanya persaingan dalam menarik konsumen diantara bank syariah dan bank konvensional. Untuk bersaing masing-masing bank berusaha untuk lebih menarik, lebih memikat, dan memperlihatkan kinerja yang bagus kepada konsumen.

Untuk menunjang keadaan tersebut sekarang di Yogyakarta telah banyak sekali terdapat bank syariah yang menjual berbagai produk yang bermacam-macam. Mereka bersaing untuk mendapatkan kepercayaan dari para konsumennya. BPR Syariah BDW menawarkan berbagai macam produk bagi konsumennya antar lain Deposito Mudhara Mutlaqah, Tabungan Wadi'ah, Tabungan Mudharabah Mutlaqah, dan jenis dari tabungan dari

Mudharabah: Tabungan Ummuh Mudharabah, Tabungan Usaha Mudharabah, Tabungan Pendidikan Mudharabah.

Setiap perusahaan pasti ingin produknya dapat memuaskan konsumennya. Seorang konsumen pasti tidak akan langsung menyimpan uangnya pada suatu bank syariah saja, akan tetapi akan melakukan survei pada beberapa bank syariah yang lain untuk melakukan pertimbangan. Bank-bank syariah yang ada di Yogyakarta bermacam-macam yaitu Bank Muamalat, Bank BNI 46 Syariah, Bank Syariah Mandiri dan banyak lagi lainnya. Selain itu hal yang perlu diperhatikan adalah atribut-atribut yang melekat pada produk tersebut yang akan menjadi bahan pertimbangan bagi para konsumen sebelum memutuskan untuk menyimpan uangnya, antara lain : keamanan, pelayanan, profesionalisme pengelola.

Menurut Ratminto dan Winarsih (2005), pengertian dari keamanan adalah sebagai berikut, "Keamanan adalah ketenangan untuk mendapatkan pelayanan dari risiko-risiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan".

Dari pengertian diatas dapat diketahui keamanan merupakan suatu keharusan yang harus dilakukan oleh perusahaan dalam melayani konsumennya, sehingga konsumen mendapatkan rasa aman dan ketenangan dari resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan perusahaan.

Ivancevich, Lorenzi, Skinner dan Crosby (dalam Ratminto dan Winarsih, 2005) mendefinisikan pelayanan adalah, "Pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan pelayanan suatu keharusan bagi

perusahaan, pelayanan yang bermutu dan memadai akan memberikan kepuasan bagi konsumen.

Menurut Dumairy (dalam Muhammad, 2004) pengertian profesionalisme pengelola adalah sebagai berikut, "Profesionalisme pengelola adalah suatu nilai praktis berwujud keandalan dalam mengelola sebuah organisasi dan kecekatan dalam menjalankan kegiatan organisasi".

Dengan mengelola perusahaan yang profesional maka organisasi kelembagaannya akan terkelola dengan baik dan lebih efisien dalam beroperasi sehingga perusahaan dapat bertahan dan berkembang.

Atribut-atribut tersebut sangat berpengaruh bagi para konsumen dan harus lebih diperhatikan bagi pihak bank syariah agar konsumen tidak lari ke bank syariah lainnyadan menjadi pelanggan tetapnya. Untuk memahami sikap konsumen, perlu dilakukan penelitian agar pihak bank syariah mengetahui apa yang menjadi keinginan konsumen pada saat ini dengan mengetahui pasar sasaran yang diinginkan sehingga tujuan perusahaan dapat tercapai.

Menurut Basu Swasta dan Hani Handoko (2000), sikap diartikan sebagai berikut :“Sikap berarti suatu keadaan jiwa (mental) dan keadaan berfikir (neural) yang dipersiapkan untuk memberikan tanggapan terhadap terhadap suatu obyek, yang terorganisir melalui pengalaman serta mempengaruhi secara langsung dan secara dinamis pada perilaku.

Sikap ini dilakukan konsumen berdasarkan pandangannya terhadap produk dan proses belajar baik dari pengalaman ataupun dari yang lain. Sikap konsumen bisa merupakan sikap positif atau negatif terhadap produk-produk

tertentu. Dengan mempelajari keadaan jiwa dan keadaan berfikir dari sikap seseorang diharapkan dapat menentukan sikap seseorang.

Di Indonesia, merosotnya kepercayaan masyarakat terhadap perbankan nasional dipicu oleh keputusan pemerintah ketika melikuidasi 16 bank dan pembekuan 6 bank lainnya pada bulan November 1997. Berbeda dengan prediksi pemerintah dan dana Moneter Internasional, keputusan itu justru semakin mempersulit mayoritas bank yang sejak awal sudah salah urus. Pada bank konvensional memang melekat konflik kepentingan antara penyimpan dana, pemilik bank, dan pemakai dana. Pihak yang menyimpan dana berkepentingan dengan perolehan imbalan berupa bunga simpanan yang tinggi. Di lain pihak, pemakai dana berkepentingan dengan biaya pinjaman yang murah. Sedangkan pemilik bank berkepentingan dengan perolehan spread yang optimal antara suku bunga pinjaman (mengoptimalkan *interest difference*).

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang sikap konsumen terhadap BPR Syariah. Maka peneliti mengambil judul **“Analisis Sikap Konsumen Terhadap Atribut BPR Syariah BDW Di Yogyakarta”**.

## **B. Batasan Masalah**

Di dalam penelitian ini agar permasalahan tidak melebar ke hal-hal yang lain maka peneliti memberikan batasan yang diteliti hanya sebatas sikap konsumen terhadap atribut keamanan, pelayanan, profesionalisme pengelola yang ada di BPR Syariah BDW.

## **C. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana sikap konsumen terhadap atribut BPR Syariah BDW yang terdiri atas keamanan, pelayanan, profesionalisme pengelola?
2. Apakah ada atribut yang paling dominan diantara keamanan, pelayanan, profesionalisme pengelola yang terdapat pada BPR syariah BDW?
3. Apakah ada perbedaan sikap konsumen terhadap atribut BPR Syari'ah BDW berdasarkan karakteristik yang terdiri dari jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan, pekerjaan dan tingkat pendapatan?

## **D. Tujuan penelitian**

1. Untuk menganalisis sikap konsumen terhadap atribut BPR Syariah BDW yang terdiri atas keamanan, pelayanan, profesionalisme pengelola.
2. Untuk menganalisis terhadap atribut yang paling dominan terhadap sikap nasabah yang mempunyai minat menyimpan dana di Bank Syariah BDW.
3. Untuk menganalisis apakah ada perbedaan sikap konsumen terhadap atribut BPR Syariah BDW berdasarkan karakteristik yang terdiri dari jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan, pekerjaan dan tingkat pendapatan.

## **E. Manfaat Penelitian**

### **1. Bagi Perusahaan**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dipergunakan sebagai bahan masukan yang berguna bagi perusahaan sehingga nantinya dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan dalam menetapkan kebijakan perusahaan untuk memuaskan keinginan konsumen.

### **2. Bagi Penulis**

Dengan penelitian ini diharapkan bahwa hasil penelitian bermanfaat bagi peneliti untuk menambah pengetahuan dan masukkan dibidang pemasaran khususnya mengenai sikap konsumen.

### **3. Bagi Pihak Akademik**

Penelitian ini dapat memberikan kontribusi untuk penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan analisis sikap konsumen terhadap atribut BPR syariah BDW di Yogyakarta.