

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kemajuan teknologi saat ini mempermudah seseorang untuk mengembangkan usahanya, persaingan ini membuat perkembangan usaha semakin pesat. Persaingan dan perkembangan ini juga terjadi di dunia perbankan. Perkembangan dunia perbankan semakin pesat dan modern baik dari segi ragam produk, kualitas pelayanan, maupun teknologi yang dimiliki. Perbankan semakin mendominasi perkembangan ekonomi dan bisnis suatu Negara. Bahkan aktifitas dan keberadaan perbankan sangat menentukan kemajuan suatu Negara dalam bidang ekonomi. (Kasmir, 2000). 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)

Disamping itu peranan perbankan sangat mempengaruhi kegiatan ekonomi suatu Negara. Kemajuan suatu bank disuatu Negara dapat pula dijadikan ukuran kemajuan Negara yang bersangkutan. Semakin maju suatu

Negara, maka semakin besar peranan perbankan dalam mengendalikan Negara tersebut. Artinya keberadaan dunia perbankan semakin dibutuhkan pemerintah dan masyarakat nya. (Kasmir, 2002)

Di Indonesia menurut jenisnya, bank terdiri dari Bank Umum dan Bank Perkreditan Rakyat. Dalam Pasal 1 ayat 3 Undang-Undang No. 10 tahun 1998 menyebutkan bahwa bank umum adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional dan atau berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. Pengertian bank menurut Undang-Undang No. 10 tahun 1999 tentang perubahan atas Undang-Undang No. 7 tahun 1992 tentang perbankan adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan/atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. (Triandaru dan budisantoso, 2006)

Pertumbuhan dunia perbankan saat ini sangat pesat. Bank- bank baru banyak bermunculan. Dengan semakin banyaknya bank- bank baru tersebut mengakibatkan persaingan antar bank menjadi semakin ketat. Persaingan semakin ketat ini menuntut bank untuk mempertahankan maupun menarik nasabah sebanyak mungkin. 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 (Mustikawati dan Astuti, 2013)

Perkembangan perbankan terus berkembang sampai dalam kurun waktu terakhir ini mulai muncul lembaga keuangan yang berbasis syariah. Perkembangan lembaga keuangan syariah setiap tahun nya mengalami peningkatan dan semakin kuat dengan ditetapkannya dasar-dasar hukum operasional melalui UU No. 7 tahun 1992 tentang perbankan bagi hasil yang diakomodasikan, kemudian UU No. 72 tahun 1992 yang isinya tentang tidak diperkenankan melakukan kegiatan usaha yang tidak berdasakan prinsip bagi hasil, dan UU No. 10 tahun 1998 yaitu perubahan UU No. 7 tahun 1992, UU No. 23 tahun 1999, UU No. 9 tahun 2004 tentang Bank Indonesia, dan UU No. 21 tahun 2008 tentang Bank Syariah

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).

Perbankan syariah terus berkembang, baik dari kinerja keuangan dan jaringan kantor pelayanan penambahan jumlah kantor ini merupakan indikasi bahwa perbankan syariah terus ekspansi untuk merespon permintaan pasar. 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 baik

dari sisi jumlah maupun jaringan kantor pelayanan dari waktu ke waktu terus mengalami peningkatan. Dapat dilihat dari data tersebut

TABEL 1.1

Jaringan kantor perbankan syariah 2008-2014

Jaringan Kantor Perbankan Syariah (Islamic Banking Network)							
Indikator	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Bank Umum Syariah							
Jumlah Bank	5	6	11	11	11	11	11
Jumlah Kantor	581	711	1.215	1.401	1.745	1.780	2.132
Unit Usaha Syariah							
Jumlah Bank Umum Konvensional yang memiliki UUS	27	25	23	24	24	24	23
Jumlah Kantor	241	287	262	336	517	521	422
Bank Pembiayaan Rakyat Syariah							
Jumlah Bank	131	138	150	155	158	158	163
Jumlah Kantor	202	225	286	364	401	398	420
Total Kantor	1.024	1.223	1.763	2.101	2.663	2.699	2.974

Sumber : Statistik Perbankan Syariah, 3 January 2013. 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 (BUS UUS) baru mencapai 581 kantor namun pada tahun 2014 melonjak menjadi 2.132. jika dilihat dari perkembangan dana pihak ketiga yang berupa giro tabungan deposito

TABEL 1.2

Perkembangan komposisi DPK-Bank umum syariah dan unit usaha syariah 2008-
2014

Komposisi DPK - Bank Umum Syariah dan Unit Usaha Syariah (Depositor 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	16.578	15.749
2. Tabungan iB	12.471	16.475	22.908	32.602	45.072	44.869	55.208
a Akad Wadiah	958	1.538	3.338	5.394	7.449	7.554	10.216
b Akad Mudharabah	11.513	14.937	19.570	27.208	37.623	37.315	44.992
3. Deposito iB - Akad Mudharabah	20.143	29.595	44.072	70.806	84.732	87.283	106.973
a 1 Bulan	14.325	19.794	31.873	50.336	53.700	55.495	74.880
b 3 Bulan	1.919	4.544	6.165	10.629	17.653	18.747	18.202
c 6 Bulan	1.827	1.758	2.294	4.186	6.421	6.288	6.601
d 12 Bulan	2.066	3.497	3.738	5.609	6.953	6.749	7.285
e > 12 Bulan	6	1	3	45	5	5	5

Sumber : Statistik Perbankan Indonesia dan Perbankan Syariah, 3 January 2014.
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 2013 sebesar 16.578 miliar kemudian mengalami penurunan sebesar 15.749, Pada tabungan dari tahun 2008 sampai 2014 terus mengalami peningkatan dan pada simpanan deposito juga terus mengalami peningkatan dari tahun 2008 sampai 2014. Berdasarkan data statistik Bank Indonesia (BI) hingga pengujung triwulan ke tiga 2013 penghimpun dana pihak ketiga (DPK) bank umum masing- masing tumbuh 15,61% dan catatan pertumbuhan DPK yang lebih tinggi di torehkan oleh bank syariah dan unit usaha syariah

yang mencapai 34,62% di sektor kredit, kredit konsumsi masih tumbuh positif yaitu sebesar 17,19%.

Dalam dunia perbankan, Bank syariah merupakan industri jasa yang relatif baru, dimana menerapkan syariah islam disetiap aktivitas perbankanya. Dengan melihat makin ketatnya persaingan di dunia bisnis jasa, maka bank syariah harus benar-benar mengetahui strategi yang tepat untuk memenangkan persaingan tersebut. Oleh karena itu dalam rangka meningkatkan kinerja operasionalnya, perbankan syariah berusaha melayani kebutuhan masyarakat secara luar dan menyeluruh. Bank syariah harus memperhatikan perilaku nasabahnya yang mencerminkan mengapa seseorang pribadi melakukan pembelian jasa dan bagaimana pribadi tersebut memilih dan membeli produk baik menabung maupun yang meminjam sehingga dapat meningkatkan efektifitas kinerja bank (Maski, 2010)

Secara umum calon nasabah yang akan menggunakan suatu jasa bank tentu akan memilih bank yang dapat memberikan keuntungan dan kemudahan. Setiap nasabah akan memperhatikan dan mempertimbangkan faktor-faktor tertentu untuk untuk memutuskan memilih suatu bank tersebut seperti penelitian yang dilakukan oleh ahmad mardalis dan Edwin zurony 2009 yaitu faktor- faktor eksternal seperti keluarga, kelompok social, budaya dan internal seperti keamanan, kenyamanan, promosi produk juga memiliki pengaruh dalam keputusan nasabah atau masyarakat dalam memilih bank syariah Selain nasabah memperhatikan kualitas pelayanan dari serta produk yang ditawarkan sehingga nasabah tertarik untuk menggunakannya. Nasabah

akan mempertimbangkan faktor-faktor tersebut untuk mencari kepuasan dalam menyimpan dananya di bank, karena bagaimana pun konsumen atau masyarakat dalam perilakunya akan mencari kepuasan yang memaksimal dalam memenuhi kebutuhannya namun dalam hal ini bukan saja pelayanan dan faktor eksternal internal saja yang dapat mempengaruhi suatu keputusan nasabah atau masyarakat untuk menabung di bank syariah, pengetahuan tentang produk dan pengetahuan tentang agama juga menjadi faktor masyarakat untuk menabung di bank syariah seperti penelitian yang dilakukan oleh Rachmad Agung Susilo 2010 pengetahuan memiliki pengaruh terhadap keputusan masyarakat memilih bank syariah dan terdapat penelitian lain juga milik Wiwik Rabitul Adawawiyah 2010 yang mengatakan bahwa pengetahuan konsumen terhadap bank syariah tidak berpengaruh karena masih terbatasnya pengetahuan nasabah tentang bank syariah baik dari produk maupun pengetahuan tentang agama hal ini terjadi ketidak konsistenana dalam suatu penelitian . Untuk itu dari sisi bank syariah harus dapat membaca peluang ini serta dapat segera mengidentifikasi kebutuhan dan keinginan konsumen (Adawwiyah, 2010)

Agar lebih representatif maka penulis dalam hal ini studi kasus yang di pakai yaitu nasabah di Kota Yogyakarta. Nasabah Kota Yogyakarta merupakan sasaran yang tepat bagi perbankan syariah dalam memperkenalkan produknya. Dapat diketahui bahwa struktur dan persepsi masyarakat di kota Yogyakarta terbangun dengan mayoritas masyarakat yang religius, sehingga ini sangat memungkinkan terdapatnya beberapa faktor

yang mempengaruhi perilaku masyarakat dalam memilih menabung di perbankan, tetapi faktor pengetahuan yang didalamnya terdapat pengetahuan tentang agama hanya didasari oleh alasan agama saja belum tentu mempengaruhi perilaku masyarakat terhadap keputusan masyarakat menggunakan atau menabung di bank syariah. Selain aspek non ekonomis hal tersebut juga dapat mempengaruhi interaksi masyarakat terhadap dunia perbankan. Dan sebenarnya ada faktor yang mempengaruhi keputusan masyarakat dalam memilih menabung di bank syariah yaitu faktor eksternal yang meliputi : keluarga, kelompok social, budaya dan sub budaya, kelompok acuan, komunikasi pemasaran, kemudian faktor internal yang meliputi : motivasi, persepsi, gaya hidup, pembelajaran dan faktor pelayanan berkembangnya perbankan syariah di Indonesia terutama daerah Yogyakarta yang dalam pertumbuhan ekonominya cukup baik yang, apakah masyarakat sudah memiliki kesadaran untuk ikut mengembangkan perbankan syariah untuk memilih jasanya tersebut (Juliana, 2011)

Dan berdasarkan latar belakang dan penelitian terdahulu peneliti memilih 7 nasabah bank syariah di kota Yogyakarta yang dapat dijadikan objek dalam penelitian ini yaitu bank syariah mandiri (BSM), Bank muamalat Indonesia, Bank rakyat Indonesia syariah (BRI syariah), Bank Negara Indonesia (BNI syariah), Bank Tabungan Negara syariah (BTN syariah), Bank BPD Syariah, Bank Bukopin syariah. Menurut ikatan bankir Indonesia tercatat Bank mandiri syariah Tahun 2014 ini Bank Syariah Mandiri (BSM) kembali meraih penilaian tertinggi sebagai bank dengan loyalitas nasabah

penabung terbaik untuk produk tabungan. BSM kembali di posisi puncak setelah dua tahun berturut-turut, yakni pada 2013 dan 2012, selalu berada di posisi runner up di bawah Bank muamalat. BSM mendapatkan nilai tinggi untuk beberapa aspek penilaian, yakni customer transaction, customer relationship, dan customer partnership. Sementara itu, Bank Muamalat mendapatkan nilai terbaik untuk aspek penilaian *customer transaction* dan *customer partnership* (Ikatan Bankir Indonesia, 2014)

Melihat kenyataan tersebut, bahwa semakin berkembangnya bank syariah di berbagai wilayah Indonesia begitu juga dari masyarakat yang semakin meningkat dalam menyimpan uangnya di bank syariah berdasarkan paparan diatas maka penulis tertarik lebih lanjut untuk melakukan penelitian dengan tema ***“ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUTUSAN NASABAH MENABUNG DI BANK SYARIAH”***

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 nasabah yang menabung di Bank Syariah daerah kota Yogyakarta
2. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah :
 - variabel eksternal yang meliputi : keluarga, kelas social, budaya sub budaya, kelompok acuan, dan komunikasi pemasaran

- variabel internal yang meliputi : motivasi, persepsi, sikap,
- variabel pelayanan
- variabel pengetahuan

3. Variabel terikat dalam penelitian ini adalah keputusan nasabah menabung di bank syariah pada kota Yogyakarta .

C. Rumusan Masalah Penelitian

1. Bagaimana pengaruh faktor eksternal yang meliputi : keluarga, kelas social, budaya dan sub budaya, kelompok acuan, komunikasi pemasaran terhadap keputusan nasabah menabung di bank syariah
2. Bagaimana pengaruh faktor internal yang meliputi : persepsi, motivasi, sikap terhadap keputusan nasabah menabung di bank syariah
3. Bagaimana pengaruh pelayanan terhadap keputusan nasabah menabung di bank syariah.
4. Bagaimana pengaruh pengetahuan terhadap keputusan nasabah menabung di bank syariah.

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan di atas, maka tujuan penelitian ini yaitu :

1. Untuk menganalisis pengaruh faktor eksternal yang meliputi : keluarga, kelas social, budaya dan sub budaya, kelompok acuan, komunikasi pemasaran terhadap keputusan nasabah menabung di bank syariah
2. Untuk menganalisis pengaruh faktor internal yang meliputi : persepsi, motivasi dan sikap nasabah menabung di bank syariah

3. Untuk menganalisis pengaruh pelayanan terhadap keputusan nasabah menabung di bank syariah.
4. Untuk menganalisis pengaruh pengetahuan terhadap keputusan nasabah memilih menabung di bank syariah.

E. Manfaat Penelitian

a. Bagi Peneliti

Bagi peneliti, penelitian ini merupakan salah satu langkah dalam mengembangkan, menerapkan serta melatih berpikir secara ilmiah sehingga dapat memperluas wawasan apabila kelak menghadapi masalah, terutama yang erat hubungannya dengan Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Menabung Di Bank Syariah

b. Bagi Perbankan

Bagi perbankan, dapat dijadikan informasi bagi perbankan untuk mengetahui faktor-faktor yang menjadi keputusan nasabah menabung di bank syariah.

c. Bagi Masyarakat

Bagi masyarakat, penelitian ini dapat digunakan untuk alat pertimbangan dalam memilih suatu jasa perbankan yaitu bank syariah dan mampu memberikan tambahan wawasan ataupun pengetahuan kepada masyarakat umum, baik mengenai perbankan secara umum maupun perbankan syariah khususnya.