

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

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

Perbankan adalah satu lembaga yang melaksanakan tiga fungsi utama, yaitu menerima simpanan uang, meminjamkan uang dan memberikan jasa pengiriman uang. Di dalam sejarah perekonomian kaum muslimin, pembiayaan yang dilakukan dengan akad yang sesuai syariah telah menjadi bagian dari tradisi umat islam sejak zaman Rasulullah Saw. Praktik-praktik seperti menerima titipan harta, meminjamkan uang untuk keperluan konsumsi dan untuk keperluan bisnis, serta melakukan pengiriman uang, telah lazim dilakukan sejak zaman Rasulullah. Dengan demikian, fungsi-fungsi utama perbankan modern, yaitu menerima deposit dan melakukan transfer dana telah menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari kehidupan umat Islam, bahkan sejak zaman Rasulullah.

Kondisi perbankan di Indonesia kini telah mengalami banyak perubahan dari waktu ke waktu. Perubahan ini selain disebabkan oleh perkembangan perbankan juga terlepas dari pengaruh perkembangan di luar perbankan seperti sektor riil dalam perekonomian politik, hukum dan sosial. Fungsi bank yang tadi hanya sebagai tempat pertukaran uang kini telah berkembang dengan menyediakan berbagai macam layanan keuangan. Berkembangnya fungsi tersebut membuat ketergantungan masyarakat terhadap perbankan semakin tinggi. Hal ini mendorong pemerintah maupun

swasta berlomba-lomba mendirikan bank dan memberi fasilitas lengkap untuk menarik para nasabah (M.Yanuar, 2015).

Kehadiran bank syariah pertama di Indonesia merupakan hasil kerja tim perbankan MUI, yaitu dengan dibentuknya PT. Bank Muamalat Indonesia (BMI) (Kasmir, 2010). Perkembangan bank syariah dengan keluarnya fatwa MUI pada 16 Desember 2003 yang menyatakan bahwa bunga bank hukumnya haram merupakan jawaban atas keraguan masyarakat tentang hukum bunga, sehingga memperkuat keyakinan sebagai masyarakat yang menyakini keberadaan bunga bank sebagai riba yang di larang dalam islam.

Berikut dijelaskan perkembangan kantor perbankan syariah pada tabel di bawah ini:

**TABEL 1.1**  
Jaringan Kantor Perbankan Syariah  
(*Islamic Banking Network*)

Indikator	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Bank Umum Syariah							
a) Jumlah Bank	6	11	11	11	11	12	12
b) Jumlah Kantor	711	1.215	1.401	1.745	1.998	2.151	2.121
Unit Usaha Syariah							
a) Jumlah Bank Umum Konvensional yang memiliki UUS	25	23	24	24	23	22	22
b) Jumlah Kantor	287	262	336	517	590	320	327
Bank Pembiayaan Rakyat Syariah							
a) Jumlah Bank	138	150	155	158	163	163	161
b) Jumlah Kantor	225	286	364	401	402	439	433
<b>Total Kantor</b>	<b>1.223</b>	<b>1.763</b>	<b>2.101</b>	<b>2.663</b>	<b>2.990</b>	<b>2.910</b>	<b>2.881</b>

Sumber Data: Statistik Perbankan Syariah ([www.ojk.go.id](http://www.ojk.go.id))

Dari tabel 1.1 indikator dari jaringan kantor perbankan syariah dari tahun 2009-2015 mengalami peningkatan, peningkatan signifikan terjadi pada tahun 2011 sebesar 2.101 ke tahun 2012 sebesar 2.663 dibandingkan dengan tahun-tahun sebelumnya. Indikator dari jaringan kantor perbankan syariah yang mengalami penurunan pada tahun 2014 sebesar 2.910 ke tahun 2015 sebesar 2.881. Penurunan terjadi karena data yang di dapat dari statistik perbankan syariah pada tahun 2015 sementara berakhir per 30 Juni dibandingkan dengan data yang lain berakhir per 31 Desember, sehingga bisa terjadi peningkatan pada bulan-bulan selanjutnya.

Perkembangan era modern ini segala hal berkembang sangat pesat tidak hanya dalam hal teknologi tetapi perkembangan pesat juga dirasakan oleh pihak bank sebagai pelaku ekonomi. Kemudian yang dimaksud dalam perkembangan pesat disini adalah dalam masalah persaingan antar bank-bank. Perkembangan bank sangat pesat yang merupakan dampak dari pertumbuhan ekonomi masyarakat sehingga terjadi persaingan yang sangat ketat dalam dunia perbankan untuk bersaing dalam mendapatkan simpati masyarakat menjadi nasabah bank tersebut. Berbagai produk bank dikeluarkan dengan berbagai fasilitas dan kemudahan bertujuan menarik minat masyarakat untuk menggunakan jasa bank tersebut, selain itu kualitas pelayanan juga diutamakan demi kepuasan nasabah. Masyarakat dalam menentukan jasa perbankan sesuai dengan kebutuhan dan produk jasa yang ada di bank tersebut karena sekarang ini semakin banyak masyarakat yang memahami manfaat atau fungsi bank untuk melakukan penyimpanan atau melakukan

transaksi keuangan sehingga masyarakat akan memilih bank secara lebih efektif.

Tidak hanya berhenti pada produk dan pelayanan yang dikeluarkan juga, bahkan juga pada lokasi-lokasi dimana bank itu membuka kantor ataupun berapa banyak ATM yang telah bank tersebut buat, dengan begitu akan mempermudah pelayanan pada masyarakat apalagi sekarang dikenal dengan ATM setoran tunai, dengan begitu mempermudah nasabah untuk melakukan setoran tanpa perlu mengantri di bank lagi. Informasi yang didapat oleh calon nasabah juga berpengaruh pada ketertarikan untuk menjadi nasabah bank.

Persaingan yang sangat ketat maka bank syariah selaku pemain baru dalam dunia perbankan di Indonesia mereka harus bisa membuat terobosan-terobosan atau strategi-strategi yang baru dan tentu saja masih dalam lingkaran syariah islam, produk yang inovatif, pelayanan yang memuaskan dan dapat dijangkau oleh masyarakat terutama masyarakat kecil karena masyarakat kecil sangat berperan dalam pertumbuhan ekonomi negara. Banyaknya opsi akan menjadi faktor-faktor bagi masyarakat dalam memilih bank mana yang lebih unggul dalam segala hal, sehingga masyarakat akan puas dan semua kebutuhan akan terpenuhi.

Sebagai pemain baru dalam perbankan di Indonesia bank syariah harus bekerja keras untuk menarik nasabah dan juga bahkan ada beberapa masyarakat yang masih awam dengan bagaimana bank syariah beroperasi atau masih belum mengerti dengan sistem yang bank syariah miliki, bahkan

ada yang berkata bahwa bank syariah sama saja dengan bank lainnya hanya saja berbeda nama antara bank syariah dan bank konvensional. Guna dalam memudahkan penentuan lokasi penelitian, peneliti mengelompokkan data kantor kas bank syariah di Yogyakarta dalam tabel berikut:

**TABEL 1.2**

Jumlah Kantor Kas Perbankan Syariah Di Yogyakarta

No	Nama Perbankan Syariah	Kantor Cabang Kas Syariah
1	Bank Syariah Mandiri	13
2	BNI Syariah	10
3	BPD Syariah	6
4	BRI Syariah	3
5	Bank muamalat	3
6	Bank Bukopin Syariah	2
7	Bank BTN Syariah	3
8	BTPN Syariah	2

Sumber: Data Diolah

Dari tabel 1.2 dapat diketahui bahwa jumlah 3 besar kantor kas perbankan syariah di Yogyakarta yang terbanyak adalah Bank Syariah Mandiri kemudian disusul BNI Syariah dan BPD Syariah. Maka dari itu peneliti memilih lokasi penelitian di Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah dan BPD Syariah, guna memudahkan dalam penelitian. Alasan lain karena memilih bank-bank tersebut adalah banyaknya cabang kantor kas bank syariah tersebut, sehingga dalam mendapatkan objek penelitian tidak mendapatkan kesulitan dalam pengambilan data.

Banyak penelitian yang telah dilakukan oleh beberapa peneliti tentang keputusan nasabah dalam memilih perbankan syariah, seperti penelitian yang pernah dilakukan oleh Annisa Marhamah (2012) yang berjudul analisis

faktor-faktor yang mempengaruhi pengambilan keputusan menjadi nasabah bank syariah (Studi BNI Syariah Yogyakarta). Berdasarkan hasil penelitian bahwa variabel lokasi tidak berpengaruh signifikan meskipun memiliki korelasi positif terhadap pembentukan keputusan menjadi nasabah pada BNI Syariah Yogyakarta. Variabel pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan menjadi nasabah. Hal ini diargumentasikan pelayanan yang cepat, tepat, keramahan, kesopanan dan kecakapan karyawan dalam menangani nasabah dapat diandalkan sebagai salah satu strategi yang dapat memuaskan nasabah dan diharapkan menjadi nasabah yang loyal. Variabel informasi teknologi berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah. Hal ini diargumentasikan bahwa informasi teknologi akan membantu proses transaksi menjadi lebih mudah sehingga nasabah tertarik untuk menggunakan informasi teknologi pada saat ini maupun dimasa yang akan datang dan informasi teknologi juga lebih fleksibel, sehingga dapat dilakukan kapanpun dan dimanapun.

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. Oleh karena itu berdasarkan latar belakang diatas peneliti tertarik untuk mengkaji tentang ***“Pengaruh Pelayanan, Informasi Teknologi dan Lokasi Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Memilih Bank Syariah Di Yogyakarta (Studi kasus Bank BSM, BNI Syariah dan BPD Syariah)”***.

## **B. Rumusan Masalah**

Beberapa latar belakang yang telah dijelaskan diatas, maka dapat diambil beberapa suatu perumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah pelayanan berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam memilih bank syariah di Yogyakarta ?
2. Apakah informasi teknologi berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam memilih bank syariah di Yogyakarta ?
3. Apakah lokasi berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam memilih bank syariah di Yogyakarta ?

## **C. Tujuan Penelitian**

Dari perumusan masalah diatas dapat kita simpulkan beberapa tujuan dilakukannya penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh dari pelayanan terhadap keputusan nasabah dalam memilih bank syariah di Yogyakarta.
2. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh dari informasi teknologi terhadap keputusan nasabah dalam memilih bank syariah di Yogyakarta.
3. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh dari lokasi terhadap keputusan nasabah dalam memilih bank syariah di Yogyakarta.

## **D. Manfaat Penelitian**

Setelah penelitian ini selesai dilakukan, diharapkan akan memberikan manfaat bagi berbagai pihak, diantaranya adalah:

1. Manfaat Teoritis :

- a. Sebagai salah satu tambahan teori yang telah ada sehubungan dengan masalah yang diteliti.
- b. Sebagai bahan untuk menambah wacana kepustakaan, baik di tingkat fakultas maupun ditingkat universitas.
- c. Sebagai salah satu sumber untuk melakukan peneliti selanjutnya.

2. Bagi Perbankan

- a. Untuk mewujudkan upaya pengembangan bank syariah di masa yang akan datang dengan mengembangkan pemahaman masyarakat dalam memilih bank syariah.