

BAB 1

PENDAHULUAN

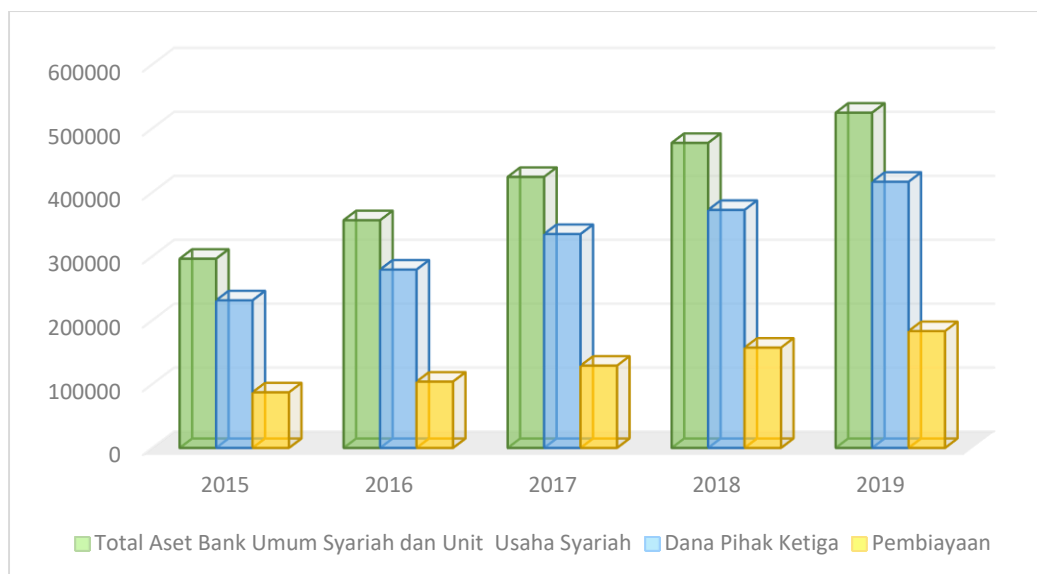
A. Latar Belakang

Bank merupakan lembaga keuangan yang bertujuan sebagai perantara antara pihak yang mempunyai kelebihan dana dan pihak yang memerlukan dana guna meningkatkan taraf hidup masyarakat. Bank menurut kegiatan operasionalnya dibedakan menjadi dua, yaitu: bank konvensional dan bank syariah. Bank konvensional berorientasi pada keuntungan sehingga menetapkan bunga sebagai biaya dengan persentase tertentu. Berbeda dengan bank konvensional, bank syariah melaksanakan kegiatan usahanya berlandaskan pada hukum dan prinsip-prinsip islam, yakni tidak menerapkan sistem bunga tetapi dengan sistem bagi hasil. Dengan kata lain, bank syariah hadir sebagai alternatif sistem perbankan yang menjunjung tinggi nilai-nilai dan syariat islam dalam kegiatan usahanya. Hal ini sebagaimana firman Allah:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَذَرُوا مَا بَقِيَ مِنَ الرِّبَا إِن كُنْتُمْ
مُؤْمِنِينَ

“Wahai orang-orang yang beriman! Bertakwalah kepada Allah dan tinggalkan sisa riba (yang belum dipungut) jika kamu orang beriman.” (QS. Al-Baqarah ayat 278).

Berkembangnya sistem keuangan perbankan, khususnya bank syariah di Indonesia beriringan dengan keinginan masyarakat muslim untuk menjawab tantangan terhadap berbagai batasan transaksi keuangan sesuai dengan syariat islam. Adanya Undang-Undang No.21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah membuat perbankan syariah memiliki landasan hukum yang lebih memadai dan mendorong perbankan syariah untuk tampil lebih berani sehingga mampu berkontribusi terhadap pembangunan.



Sumber: Statistik Perbankan Syariah Otoritas Jasa Keuangan (dalam miliar rupiah).

GAMBAR 1. 1.

Pertumbuhan Pangsa Pasar Perbankan Syariah Tahun 2015-2019

Grafik di atas menunjukkan seberapa besar pangsa pasar perbankan syariah dari tahun ke tahun yang terus mengalami tren positif. Dalam meninjau perkembangan kegiatan usaha perbankan syariah, pangsa pasar merupakan salah satu indikator yang seringkali digunakan secara umum. Pangsa pasar merupakan persentase total permintaan terhadap produk tertentu. Tolok ukur perkembangan pangsa pasar bisa dilihat dari pertumbuhan total aset, total nilai dana pihak ketiga dan total nilai pembiayaan dari tahun ke tahun. Total aset atau aktiva merupakan sumber ekonomi yang akan dipakai oleh perusahaan untuk menjalankan kegiatannya (Hanafi and Halim, 2003). Total aset digunakan perusahaan sebagai penyokong operasional perusahaan tersebut agar di masa datang dapat memberikan pemasukan kas positif bagi perusahaan. Sementara itu, dana pihak ketiga adalah dana yang dihimpun oleh bank yang berasal dari masyarakat luas, yang terdiri dari simpanan giro (*demand deposit*), simpanan tabungan (*saving deposit*), dan deposito berjangka (*time deposit*) (Kasmir, 2014). Dana pihak ketiga menjadi sumber utama yang diperoleh perbankan. Besarnya dana pihak ketiga yang dihimpun bank akan berpengaruh positif terhadap kemampuan bank dalam menyalurkan kredit yang pada akhirnya akan berdampak pada tingkat *profitabilitas* bank. Penyaluran kredit tentunya tak lepas dari kegiatan pembiayaan oleh bank. Pembiayaan adalah penyediaan uang berdasarkan persetujuan antara bank dengan pihak lain yang mewajibkan pihak

yang dibiayai untuk mengembalikan uang atau tagihan tersebut setelah jangka waktu tertentu dengan imbalan atau bagi hasil (Kasmir, 2008). Semakin banyaknya proyek pembiayaan yang dilakukan oleh bank, arus perputaran uang di dalam perusahaan akan semakin tinggi. Hal tersebut juga akan mendorong peningkatan keuntungan bagi bank dan *menginterprestasikan* keberhasilan bank dalam menarik nasabahnya.

Namun demikian, munculnya pandemi Covid-19 sejak Maret 2020 silam di Indonesia turut berdampak pada sektor perbankan. Selama pandemi, perbankan secara umum mengalami penurunan produk kredit dari tahun sebelumnya. Tercatat pertumbuhan kredit sebelum pandemi tahun 2019 sebesar 6,08% dan angkanya berkurang menjadi 1,29% pada Juni 2020.¹ Namun sebaliknya, (DPK) Dana Pihak ketiga tercatat mengalami pertumbuhan 7,95% di Juni 2020 dari tahun 2019.² Pandemi mengakibatkan terbatasnya aktivitas perekonomian masyarakat sehingga mereka lebih memilih untuk berjaga-jaga dan menekan konsumsi rumah tangga (Faqir, 2021). Masyarakat kemudian menjadi kurang peka terhadap perubahan suku bunga pada bank sehingga permintaan kredit menjadi inelastis. Dengan kata lain, perubahan suku bunga tidak begitu berpengaruh terhadap permintaan kredit.

Selama tahun 2020, perbankan syariah dinilai relatif lebih stabil dibandingkan dengan perbankan konvensional. Pertumbuhan aset perbankan syariah sebesar 10,97% dan angka ini lebih tinggi 2,2% dari perbankan konvensional³. Sementara itu, pertumbuhan pembiayaan atau kredit perbankan syariah juga masih lebih unggul 8.87% dari perbankan konvensional di tahun yang sama (Akbar, 2020). Menteri Keuangan Sri Mulyani lebih lanjut menjelaskan bahwa perkembangan keuangan syariah di Indonesia memiliki masa depan yang cerah, selain karena Indonesia merupakan negara dengan penduduk muslim terbesar, keuangan syariah memiliki ekosistem yang loyal dalam mendukung pertumbuhan permintaan keuangan syariah.

Dalam kegiatan operasional bank syariah, kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor penting dalam mempengaruhi keputusan nasabah untuk menggunakan produk pembiayaan mengingat perbankan syariah merupakan industri yang bergerak di bidang jasa (Rafidah, 2014). Bank syariah perlu memberikan pengalaman terbaik bagi

¹Statistik Perbankan Syariah Bank Indonesia, 2020.

²Statistik Perbankan Syariah Bank Indonesia, 2020.

³Statistik Perbankan Syariah Bank Indonesia, 2020.

nasabahnya ketika hendak melakukan pembiayaan atau transaksi lainnya sehingga kepercayaan akan lembaga tersebut meningkat yang nantinya dapat membentuk loyalitas nasabah. Ketika loyalitas nasabah sudah terbentuk, mereka akan terdorong untuk terus melakukan transaksi di bank tersebut. Kualitas pelayanan kemudian dapat memberikan sumbangsih positif terhadap kegiatan usaha bank syariah. Maka dari itu, bank syariah perlu memiliki strategi khusus yang berorientasi jangka panjang untuk mempertahankan nasabah dan menambah nasabah baru.

Selain itu, bank syariah diharapkan untuk mempunyai nilai lebih agar dapat berkembang dan meraih potensi pasar yang lebih luas. Bank syariah perlu mengidentifikasi faktor apa saja yang dapat mempengaruhi keputusan nasabah dalam memilih lembaga keuangan perbankan, terutama pada saat pandemi. Selain kualitas pelayanan, terdapat beberapa faktor internal dari dalam bank seperti aksesibilitas, promosi, kemudahan bertransaksi dan faktor eksternal dari nasabah seperti karakteristik umum mereka dan pemahaman mereka akan perbankan syariah.

Penelitian ini berfokus pada Bank Perkreditan Rakyat Syariah (BPRS). BPRS dapat memberikan layanan perbankan dengan proses yang mudah, menyediakan pembiayaan dengan cepat, sederhana, dan tidak memerlukan persyaratan yang rumit seperti pada bank umum kepada masyarakat menengah ke bawah khususnya bagi UMKM yang berada di pedesaan maupun perkotaan (Anggriani, Amaliah, & Julia, 2019; Ayuningtyas, Wati, & Safa'ah, 2018). Adanya BPRS diharapkan dapat mendorong ekonomi dan kesejahteraan khususnya masyarakat kecil sampai menengah di daerah pinggiran kota sampai pedesaan yang belum terjangkau oleh bank umum. Namun demikian, BPRS tetap harus memastikan bahwa calon nasabahnya mampu menyelesaikan pembiayaannya sehingga terhindar dari resiko kredit macet atau gagal bayar.

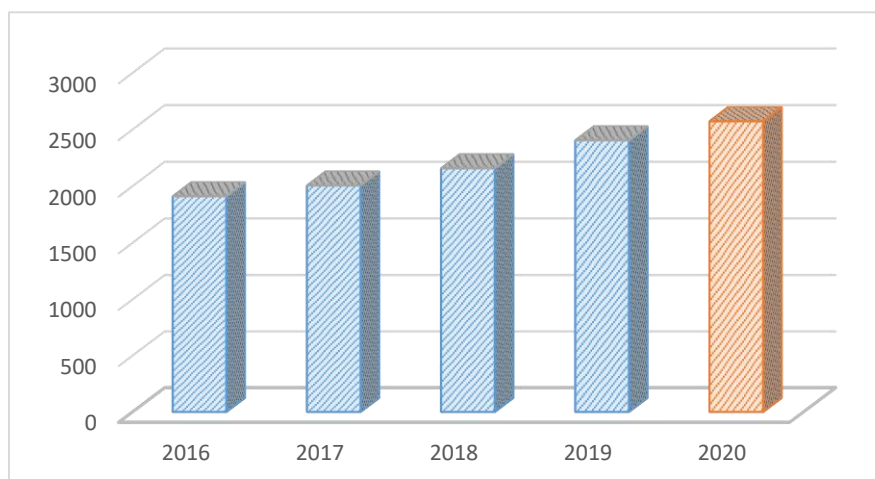
Penelitian ini menggunakan objek BPRS FORMES yang terletak di Kabupaten Sleman, Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta. Terlihat pada Tabel 1.1, meskipun BPRS FORMES memiliki total modal, aset, dan pendapatan yang lebih kecil dibandingkan dua BPRS lain di Sleman, BPRS FORMES memiliki laba yang jauh lebih tinggi bahkan di saat pandemi. Kegiatan operasional PT BPRS FORMES berlangsung sejak tahun 2009, dan dari segi jumlah nasabah terus mengalami kenaikan secara bertahap sejak tahun 2016 hingga 2020. Sebagaimana pada Gambar 1.2, tercatat sebanyak 2573 orang menjadi nasabah PT BPRS FORMES.

TABEL 1. 1.

Perbandingan Modal, Aset, Pendapatan, NPF dan Laba BPRS FORMES, BPRS MARGIRIZKI, BPRS CAHAYA HIDUP pada tahun 2019-2020

Nama BPRS/ACCO UNT	BPRS FORMES		BPRS MARGIRIZKI		BPRS CAHAYA HIDUP	
	2019	2020	2019	2020	2019	2020
Total Modal	5.141.530	3.384.530	4.000.000	4.000.000	3.000.000	3.980.000
Asset	45.001.902	43.497.761	54.206.990	42.061.864	30.332.972	3.980.000
Pendapatan	4.661.625	3.661.380	5.558.234	5.034.140	3.348.583	3.879.529
NPF	6,94	10,99	8,76	10,57	16,27	12,57
Laba/Rugi	1.400.014	810.536	1.367.283	155.474	279.822	236.436

Sumber : Laporan keuangan OJK 2019-2020 (dalam ribuan rupiah)



Sumber : Laporan PT BPRS FORMES Tahun 2016-2020.

GAMBAR 1. 2.

Jumlah Nasabah PT BPRS FORMES

Beralaskan uraian latar belakang di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian di PT BPRS FORMES untuk mengidentifikasi faktor apa saja yang dapat mempengaruhi keputusan nasabah dalam menggunakan produk pembiayaan syariah pada saat pandemi. Hal ini penting karena jumlah nasabah di BPRS FORMES terus mengalami kenaikan, bahkan di saat pandemi sehingga perlu diidentifikasi lebih lanjut faktor-faktor yang

mempengaruhi mereka dalam menggunakan produk pembiayaan syariah. Penelitian ini berbeda dari penelitian serupa mengingat pengambilan data dilakukan pada saat pandemi berlangsung. Sebagai contoh, Liza (2017), pada penelitian sebelumnya menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam memilih produk pembiayaan musyarakah studi kasus pada BMT Syariah Makmur Sukabumi Indah Bandar Lampung. Penelitian lainnya, yakni Zainudin (2016), menganalisis faktor-faktor yang menentukan pengambilan keputusan nasabah memilih produk pembiayaan perbankan syariah studi kasus pada PT Bank Syariah Mandiri Cabang Ciputat. Meski mengambil objek BPRS, kedua penelitian tersebut dilakukan sebelum adanya pandemi.

B. Rumusan Masalah

Beralaskan latar belakang diatas, maka permasalahan yang akan diteliti adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh faktor internal perbankan, seperti kualitas pelayanan, aksesibilitas, fasilitas, dan promosi terhadap keputusan nasabah PT BPRS FORMES dalam menggunakan produk pembiayaan di saat pandemi?
2. Bagaimana pengaruh faktor internal nasabah, seperti jumlah modal, status pekerjaan, umur, dan pengetahuan tentang ekonomi islam terhadap keputusan mereka dalam menggunakan produk pembiayaan di PT BPRS FORMES saat pandemi?
3. Variabel apa yang paling dominan dalam mempengaruhi nasabah untuk menggunakan produk pembiayaan di PT BPRS FORMES pada saat pandemi?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui faktor-faktor internal perusahaan yang mempengaruhi nasabah dalam menggunakan produk pembiayaan di PT BPRS FORMES saat pandemi.
2. Mengetahui faktor-faktor internal nasabah yang mempengaruhi nasabah dalam menggunakan produk pembiayaan di PT BPRS FORMES saat pandemi.
3. Mengetahui variabel yang paling dominan yang mempengaruhi nasabah dalam menggunakan produk pembiayaan di PT BPRS FORMES pada saat pandemi?

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat teoritis maupun praktis sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi bagi penelitian berikutnya dengan topik serupa.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini dapat dimanfaatkan sebagai masukan dan bahan evaluasi bagi pihak lembaga keuangan syariah, khususnya PT BPRS FORMES, untuk menyusun strategi dalam mempertahankan nasabah dan menjaring nasabah baru.