

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan ekonomi Indonesia saat ini sedang digalakkan oleh pemerintah untuk lebih maju, agar dapat meningkatkan taraf hidup dan pembangunan dalam sektor ekonomi yang sedang berkembang untuk memajukan ekonomi umat dimana pemenuhan akan lembaga keuangan mulai bermunculan dimana-mana. Kemunculan industri keuangan syariah bermula dari perbincangan mencari alternatif pemecah masalah mengenai sistem kelembagaan keuangan di Indonesia dipandang sesuai dengan syariat islam yang dihadapkan kebenaran syariah.

Perkembangan perbankan syariah, di Indonesia diiringi dengan perkembangan industri keuangan syariah yang diawali dari inspirasi masyarakat Indonesia yang mayoritas muslim untuk memiliki sebuah alternatif sistem perbankan yang islami. Karakteristik bank konvensional dan bank syariah dapat mempengaruhi perilaku calon nasabah dan menentukan sikap mereka terhadap pemilihan antara kedua tipe bank (Kiki dalam Zainuddin, Hamja, & Rustiana, 2016: 2).

Berdirinya perbankan syariah didasari oleh Undang-Undang No 7 Tahun 1992 tentang perbankan syariah melakukan usaha dengan sistem bagi hasil. Pada tahun 1998 mengeluarkan UU No 10 tentang Bank Konvensional boleh membuka unit usaha syariah sebagai revisi dari UU No 7 tahun 1992, dan pada tahun 1999 lahirlah UU yang mengatur secara khusus perbankan syariah UU No 23 tahun 1999 (Rivai et al dalam Zainuddin, Hamja, & Rustiana, 2016: 2).

Dengan berlakunya UU No 21 Tahun 2008 tentang perbankan syariah yang terbit tanggal 16 Juli 2008 yang melengkapi UU No 10 tahun 1998 sebagai pengganti UU No 7 Tahun 1992 tentang perbankan, maka pengembangan industri perbankan syariah semakin memiliki landasan hukum yang memadai dan akan mendorong pertumbuhannya secara lebih cepat lagi.

Berdasarkan data dari OJK, perkembangan jumlah Bank Umum Syariah di Indonesia cukup signifikan, di mana pada tahun 2006 terdapat 3 Bank hingga

pada awal 2018 terdapat 13 Bank. Perkembangan jumlah Bank Syariah tersebut menimbulkan alternatif pilihan bagi masyarakat dalam keputusan pembelian (memilih jasa perbankan) mereka sehingga persaingan antar Bank dalam mencari nasabah akan semakin meningkat. Namun Perkembangan Bank Syariah dalam kurun waktu 5 tahun terakhir sebenarnya cenderung mengalami perlambatan, hal ini dapat dilihat dari jumlah jaringan kantor Bank Syariah yang menurun dari 2.163 kantor pada tahun 2014 hingga menjadi 1.824 kantor pada 2018.

Tabel 1.1 Jaringan Kantor Bank Umum Syariah

Indikator	2014	2015	2016	2017	2018
					JAN
Jumlah Bank	12	12	13	13	13
Jumlah Kantor	2.163	1.990	1.869	1.681	1.824

Sumber: SPS OJK 2018

Dapat disimpulkan bahwa perkembangan industri Perbankan Syariah memang dari awal kemunculannya hingga tahun 2014 telah berkembang dengan baik, tetapi dalam kurun waktu berikutnya hingga sekarang perkembangan tersebut cenderung melambat ditandai dengan menurunnya jumlah kantor Bank Syariah. Ini artinya pihak perbankan perlu menerapkan strategi yang baik untuk mempertahankan perkembangan perusahaan mereka dalam industri perbankan.

Salah satu Bank Umum Syariah yang ada di Indonesia adalah Bank BNI Syariah. Dengan berlandaskan pada undang-undang No.10 Tahun 1998, Pada tanggal 29 April 2000 didirikan Unit Usaha Syariah (UUS) BNI dengan 5 kantor cabang di Yogyakarta, Malang, Pekalongan, Jepara dan Banjarmasin. Selanjutnya UUS BNI terus berkembang menjadi 28 Kantor Cabang dan 31 Kantor Cabang Pembantu. Pada tanggal 19 Juni 2010 BNI Syariah diresmikan sebagai Bank Umum Syariah. Hingga Tahun 2017, Bank BNI Syariah telah memiliki 68 Kantor Cabang dan 175 Kantor Cabang Pembantu.

Di tengah perlambatan perkembangan industri perbankan, Bank BNI Syariah justru mampu mencatatkan kinerja yang baik, bukan hanya perkembangan

jumlah kantor bank tetapi juga dengan pertumbuhan jumlah pembiayaan dan dana pihak ketiga dari tahun ke tahun.

Tabel 1.2. Pembiayaan & Simpanan Bank BNI Syariah (dalam miliar rupiah)

KETERANGAN	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Pembiayaan	7.632	11.242	15.044	17.765	20.494	23.597
Dana Pihak Ketiga	8.948	11.422	16.246	19.323	24.233	29.379
Giro	1.468	1.500	1.416	1.507	2.118	2.771
Tabungan	3.777	5.006	5.957	7.411	9.423	12.387
Deposito	3.702	4.917	8.873	10.405	12.691	14.221

Sumber: Laporan Tahunan BNI Syariah 2017

Perkembangan dan pertumbuhan yang signifikan ini tentunya menimbulkan pertanyaan tentang apa sebenarnya yang menjadi faktor yang dipertimbangkan nasabah ketika memilih untuk menggunakan jasa perbankan syariah. Karena pada akhirnya keputusan pembelian masyarakat lah yang akan menjadi penentu pertumbuhan perbankan syariah.

Keputusan pembelian menurut Schiffman dan Kanuk (2008: 485) adalah pemilihan dari dua atau lebih alternatif pilihan keputusan pembelian, artinya bahwa seseorang membuat keputusan, haruslah tersedia beberapa alternatif pilihan. Oleh karena itu sangat penting bagi pihak perbankan untuk meamahami apa yang menjadi pertimbangan masyarakat dalam situasi pembelian. Dalam model perilaku konsumen yang digambarkan oleh Kotler (2009), mengemukakan bahwa faktor-faktor yang dapat memengaruhi keputusan pembelian konsumen antara lain adalah faktor budaya, faktor sosial, faktor personal dan faktor psikologis.

Faktor perilaku konsumen ini akan menentukan proses pengambilan keputusan dalam pembelian mereka. Proses pengambilan keputusan tersebut merupakan sebuah pendekatan penyelesaian masalah yang terdiri atas lima tahap

yaitu pengenalan masalah, pencarian informasi, evaluasi alternatif, keputusan pembelian dan perilaku pasca pembelian. (Kotler, 2009: 185)

Pada industri bank tidak mengenakan istilah pembelian akan tetapi keputusan nasabah sebab dalam bank menjual jasa. Sehingga keputusan nasabah disini diartikan keputusan nasabah menggunakan jasa. Dalam keputusan menggunakan jasa, biasanya pelaku erat dikaitkan dengan perilaku dalam pembelian (Herlyani, 2013: 10).

Beberapa penelitian mengenai keputusan nasabah dalam memilih bank dan produk bank syariah, telah dilakukan oleh Aeni Wahyuni (2013) meneliti tentang pengaruh budaya, psikologis dan pribadi terhadap keputusan nasabah dalam memilih pembiayaan murabahah pada BMT Bina Ummat Mandiri Tambang. menggunakan uji regresi berganda hasil uji f diperoleh nilai f hitung sebesar 39,010 dan f tabel sebesar 2,730 yang menunjukkan bahwa secara bersama-sama (simultan) faktor budaya, psikologis dan pribadi berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah dalam memilih pembiayaan murabahah pada BMT Bina Ummat Mandiri Tambang, dengan variabel psikologis sebagai variabel yang paling dominan mempengaruhi keputusan nasabah dilihat dari nilai t hitung variabel psikologis tertinggi diantara variabel-variabel yang lain yaitu sebesar 5,563.

Pada penelitian lain, Giska Intan Saputri (2012) melakukan penelitian mengenai Pemahaman mengenai bank dan faktor pribadi terhadap keputusan menabung, dengan menggunakan analisis regresi berganda diperoleh hasil pemahaman mengenai bank (X1) memiliki nilai koefisien regresi sebesar 0,444 dan faktor pribadi (X2) memiliki nilai koefisien regresi sebesar 0,327 yang berarti bahwa pemahaman mengenai bank dan faktor pribadi berpengaruh secara parsial terhadap keputusan menabung.

Berbeda dengan penelitian sebelumnya, penelitian ini akan menggunakan nasabah Bank BNI Syariah di Kota Palembang sebagai subjek penelitian dan variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini adalah faktor budaya, sosial, pribadi, dan psikologis dengan variabel terikatnya yaitu keputusan nasabah memilih Bank BNI Syariah.

Berdasarkan uraian di atas, maka perlu dilakukan penelitian yang berkaitan dengan **“Pengaruh faktor budaya, sosial, pribadi & psikologis terhadap keputusan nasabah memilih Bank BNI Syariah Palembang”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, penulis merumuskan bebarapa masalah sebagai berikut :

1. Apakah faktor budaya memiliki pengaruh terhadap keputusan nasabah dalam memilih Bank BNI Syariah?
2. Apakah faktor sosial memiliki pengaruh terhadap keputusan nasabah dalam memilih Bank BNI Syariah?
3. Apakah faktor pribadi memiliki pengaruh terhadap keputusan nasabah dalam memilih Bank BNI Syariah?
4. Apakah faktor psikologis memiliki pengaruh terhadap keputusan nasabah dalam memilih Bank BNI Syariah?
5. Apakah faktor budaya, faktor sosial, faktor pribadi, dan faktor psikologis secara bersama-sama memiliki pengaruh terhadap keputusan nasabah dalam memilih Bank BNI Syariah?

1.3 Batasan Masalah

Pembatasan masalah perlu dilakukan untuk memfokuskan penelitian, mencegah terlalu luasnya pembahasan dan mencegah terjadinya salah interpretasi atas kesimpulan yang dihasilkan. Penelitian ini dibatasi oleh variabel budaya, sosial, pribadi dan psikologis yang mempengaruhi keputusan nasabah memilih Bank BNI Syariah. Subjek penelitian adalah nasabah Bank BNI Syariah Palembang, nasabah yang diteliti adalah nasabah yang menggunakan produk pembiayaan dan simpanan pada bulan April hingga bulan Mei tahun 2018.

1.4 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah, maka tujuan penelitian adalah untuk mengetahui faktor apa saja yang mempengaruhi keputusan nasabah untuk memilih menjadi nasabah bank BNI Syariah.

1.5. Manfaat Penelitian

Sejalan dengan tujuan penelitian maka penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi penulis/peneliti, civitas akademik, praktisi dan masyarakat umumnya. Bagi penulis, penelitian ini akan berguna untuk memperluas wawasan penulis tentang faktor penentu keputusan nasabah memilih bank syariah

Adapun bagi perusahaan dapat dijadikan masukan dan sumbang saran sebagai landasan pengetahuan atas alasan mengapa nasabah memilih bank mereka.

Sedangkan bagi almamater dan juga kalangan civitas akademik, penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan referensi untuk penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan topik penelitian.