

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pada awal masa operasinya, keberadaan bank syariah belumlah memperoleh perhatian yang optimal dalam tatanan sektor perbankan nasional. Landasan hukum operasi bank yang menggunakan sistem syariah, saat itu hanya diakomodir dalam salah satu ayat tentang “bank dengan sistem bagi hasil” pada UU no.7 Tahun 1992; tanpa rincian landasan hukum syariah serta jenis-jenis usaha yang diperbolehkan¹.

Pada tahun 1998, pemerintah dan Dewan perwakilan Rakyat melakukan penyempurnaan UU No. 7/1992 tersebut menjadi UU No. 10 Tahun 1998, yang secara tegas menjelaskan bahwa terdapat dua sistem dalam perbankan di tanah air, yaitu sistem perbankan konvensional dan sistem perbankan syariah. Peluang ini disambut hangat masyarakat perbankan, yang ditandai dengan berdirinya beberapa Bank Islam lain, yakni Bank IFI, Bank Syariah Mandiri, Bank Niaga, Bank BTN, Bank Mega, bank BRI, Bank Bukopin, BPD Jabar dan BPD Aceh dll.

Sejak mulai dikembangkannya sistem perbankan syariah di Indonesia, dalam dua dekade pengembangan keuangan syariah nasional, sudah banyak pencapaian kemajuan, baik dari aspek lembaga dan infrastruktur penunjang, perangkat regulasi dan sistem pengawasan, maupun *awareness* dan literasi masyarakat terhadap layanan jasa

¹ Lidia Desiana, Aryanti, *Manajemen Keuangan Bank Syariah*, (Palembang: Noer Fikry 2017) Hal : 37

keuangan syariah. Per juni 2015, industri perbankan syariah terdiri dari 12 Bank Umum Syariah, 22 Unit Usaha Syariah yang dimiliki oleh Bank Umum Konvensional dan 162 BPRS dengan total aset sebesar Rp. 273,494 Triliun dengan pangsa pasar 4,61%. Khusus untuk wilayah provinsi DKI Jakarta, total aset gross, pembiayaan, dan Dana Pihak Ketiga (BUS dan UUS) masing-masing sebesar Rp. 201,397 Triliun, Rp. 85,410 triliun dan Rp. 110,509 Triliun².

Salah satu Bank Syariah di Indonesia yaitu Bank Syariah Mandiri. Bank Syariah Mandiri merupakan Bank milik Pemerintah pertama yang melandaskan operasionalnya pada prinsip syariah. Kehadiran Bank Syariah Mandiri sejak tahun 1999, merupakan hikmah sekaligus berkah pasca krisis ekonomi dan moneter pada tahun 1997-1998. PT. Bank Syariah Mandiri secara resmi mulai beroperasi 1 November 1999. Pada tahun 2006, Bank Syariah Mandiri memperoleh berbagai penghargaan yaitu sebagai *Best Islamic Retail Bank of Indonesia*, *Best Islamic Trade Finance Bank*, dan *Islamic Bank of The Year 2016* dari *The Asset* sebuah lembaga riset keuangan berbasis di Hong Kong³.

Di Sumatera Selatan, Bank Syariah Mandiri sudah tersebar mulai dari kantor cabang, kantor cabang pembantu, kantor kas, kantor unit, serta ATM. Khususnya di Palembang, Bank Syariah Mandiri lebih fokus menjalankan bisnis dengan segmen ritel yang meliputi pembiayaan dan pendanaan. Dari segi pembiayaan, pihaknya menyalurkan pembiayaan

² *Ibid*, hal: 38-39

³ www.syariahmandiri.co.id, akses 14 Juni 2018

modal kerja maupun investasi kepada sektor usaha jasa keuangan, perkebunan kelapa sawit, alat kedokteran, kontraktor, properti produktif, perdagangan dan jasa pendidikan. Bank Syariah Mandiri juga menyalurkan pembiayaan kepada usaha mikro, yaitu warung sembako, warung makanan, toko kelontong, bengkel, pedagang pasar, petani sawit, usaha kontrakan dan industri rumah tangga lainnya. Selain itu Bank Syariah Mandiri juga menerapkan jasa pajak dan zakat online yang didukung dengan fasilitas EDI (*Electronic Data Interchange*)⁴.

Salah satu kantor cabang PT Bank Syariah Mandiri yang ada di Palembang yaitu bank Syariah Mandiri KC Simpang Patal yang menjadi objek peneliti. Selain itu dari banyaknya jasa yang ditawarkan oleh Bank Syariah Mandiri KC Simpang Patal, lokasi dari Bank Syariah Mandiri KC Simpang Patal ini juga sangat strategis karena mudah dijangkau dengan transportasi umum dan dekat dengan keramaian. Berikut adalah tabel perkembangan jumlah nasabah Bank Syariah Mandiri KC Simpang Patal Palembang dari tahun 2012-2016 yaitu:

⁴ www.syariahmandiri.co.id, akses 14 Juni 2018

Tabel 1.1

**Jenis Tabungan Simpanan dan Perkembangan Jumlah Nasabah Bank
Syariah Mandiri KC Simpang Patal Palembang tahun 2012-2016**

No	Jenis Tabungan	Jumlah Nasabah (orang)				
		2012	2013	2014	2015	2016
1	Tabungan BSM	8.540	8.698	8.653	8.883	9.156
2	Tabungan Berencana	5.098	5.143	5.167	5.188	5.201
3	Tabungan Mabruur	5.105	5.256	5.373	5.411	5.504
4	Tabungan Simpatik	2.089	2.055	2.099	2.139	2.197
5	Deposito	122	140	151	168	189
6	Giro	54	54	63	71	71

Sumber: Bank Syariah Mandiri KC Simpang Patal Palembang, 2018.

Tabel diatas menunjukkan bahwa jenis tabungan BSM pada tahun 2014 mengalami penurunan jumlah nasabah sebanyak 45 orang. Hal ini disebabkan karena banyaknya kantor cabang Bank Syariah Mandiri di Palembang yang sangat potensial dalam pengembangan penyimpanan dana terutama kantor cabang yang berada di dekat pusat perdagangan⁵. Selanjutnya pada tahun 2015-2016 Bank Syariah Mandiri KC Simpang Patal kembali mengalami peningkatan jumlah nasabah yang cukup tinggi dibanding tahun lalu. Hal ini menunjukkan pemasaran dengan baik, berusaha memberikan pelayanan yang sangat baik, dan memberikan fasilitas yang baik agar mendapatkan kembali kepercayaan masyarakat dalam menyalurkan dananya di Bank Syariah Mandiri KC Simpang Patal

⁵ Bank Syariah Mandiri KC Simpang Patal Palembang, 2018.

Palembang. Kemudian untuk jenis tabungan Simpatik juga mengalami Penurunan pada tahun 2013, lalu pada tahun 2013-2016 kembali mengalami peningkatan jumlah nasabah. Sedangkan, jenis tabungan lainnya seperti Tabungan Berencana, Tabungan Mabrur, Deposito dan Giro mengalami peningkatan jumlah nasabah dari tahun ke tahun.

Dengan adanya peningkatan dan penurunan jumlah nasabah tersebut maka perlu untuk dilakukan suatu penelitian tentang apa yang mempengaruhi para nasabah untuk percaya kepada Bank Syariah Mandiri KC Simpang Patal Palembang yang membuat mereka berkeinginan untuk menabung ataupun sebaliknya. Berbagai kemungkinan penyebab yang dapat mengakibatkan terjadinya penurunan keputusan nasabah dalam menabung pada Bank Syariah Mandiri KC Simpang Patal Palembang, diantaranya adalah faktor pelayanan, faktor produk, faktor persepsi atau faktor bagi hasil.

Keputusan nasabah adalah hal suatu yang diputuskan konsumen untuk memutuskan pilihan atas tindakan pembelian barang atau jasa atas suatu keputusan setelah melalui beberapa proses keputusan nasabah yang terdiri dari pengenalan masalah kebutuhan, pencarian informasi, keputusan pembelian dan lain sebagainya.

Faktor pertama yang mempengaruhi keputusan nasabah yaitu pelayanan. Pengaruh pelayanan terhadap keputusan nasabah dalam menabung adalah kegiatan pemberian jasa dari satu pihak kepada pihak lainnya. Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dilakukan secara

ramah tamah, adil, cepat, tepat dan dengan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerimanya⁶. Berdasarkan hasil penelitian terdahulu, mengindikasikan adanya perbedaan hasil penelitian (*Research Gap*) yaitu sebagai berikut:

Tabel 1.2

Research Gap

Pengaruh Layanan Terhadap Keputusan Nasabah

	Hasil Penelitian	Penelitian
Pengaruh layanan Terhadap Keputusan Nasabah	1. Terdapat hubungan positif yang signifikan antara kualitas layanan terhadap keputusan nasabah.	1. M. Dwi Ari Susanto, Handoyono Djoko Waluyo, Sari Listyorini (2019).
	2. Terdapat hubungan negatif antara layanan terhadap keputusan nasabah.	2. Bari'ah, Zaenal abidin, Harlina Nurtjahjanti.

Sumber: Dikumpulkan dari berbagai sumber, 2019

Faktor layanan terhadap keputusan nasabah dalam penelitian M. Dwi Ari Susanto, Handoyono Djoko Waluyo, Sari Listyorini (2019) menunjukkan bahwa layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan menabung. Hal ini bertentangan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Bari'ah, Zaenal Abidin, Harlina Nurtjahjanti yang

⁶ Malayu Hasibuan, *Dasar-dasar Perbankan*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2015), Hal:

menunjukkan bahwa pelayanan terdapat hubungan negatif apabila layanan yang diterima dinilai tidak sesuai dengan harapan.

Dari fenomena diatas, membuktikan bahwa setiap kejadian yang ada tidak selalu sama dengan teori. Hal ini ditunjukkan dengan adanya tabel *Research Gap* yang menunjukkan adanya pengaruh yang berbeda pada setiap variabel. Dengan demikian PT. Bank Syariah Mandiri KC Simpang Patal Palembang harus memberikan pelayanan yang terbaik serta aman dan nyaman untuk kepuasan nasabah.

Faktor kedua yang mempengaruhi keputusan nasabah selanjutnya yaitu produk. Pengaruh produk terhadap keputusan nasabah dalam menabung adalah meningkatkan kualitas suatu produk yang berkaitan erat dengan masalah keputusan dan kepuasan konsumen, yang merupakan tujuan dari kegiatan pemasaran yang dilakukan oleh suatu perusahaan untuk membantu dan meningkatkan tingkat kualitas dalam pasar sasarannya. Berdasarkan hasil penelitian terdahulu, mengindikasikan adanya perbedaan hasil penelitian (*Research Gap*) yaitu sebagai berikut:

Tabel 1.3***Research gap*****Pengaruh Produk Terhadap Keputusan Nasabah**

	Hasil Penelitian	Penelitian
Pengaruh Produk Terhadap Keputusan Nasabah	1. Kualitas produk tabungan berpengaruh tidak signifikan terhadap keputusan menabung.	1. Dedy Trisnadi
	2. Terdapat hubungan positif yang signifikan antara produk terhadap keputusan nasabah	2. M. Dwi Ari Susanto, Handoyono Djoko Waluyo, Sari Listyorini (2019).

Sumber: Dikumpulkan dari berbagai sumber, 2019.

Faktor produk dalam penelitian Dedy Trisnadi menunjukkan adanya pengaruh yang kurang signifikan terhadap minat menabung kembali. Hal ini bertentangan dengan hasil penelitian M. Dwi Ari Susanto, Handoyono Djoko Waluyo, Sari Listyorini (2019) yang menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang positif antara produk terhadap keputusan nasabah.

Dari fenomena diatas, membuktikan bahwa setiap kejadian yang ada tidak selalu sama dengan teori. Hal ini ditunjukkan dengan adanya tabel *Research Gap* yang menunjukkan adanya pengaruh yang berbeda pada setiap variabel. Dengan demikian PT. Bank Syariah Mandiri KC Simpang Patal Palembang harus adanya kesediaan produk dan standarisasi produk perbankan. Hal ini dikarenakan banyak Bank Syariah belum

menjalankan bisnis tersebut sesuai dengan syariat Islam. Standarisasi produk pada Bank Syariah harus mempunyai perbedaan dengan Bank Konvensional.

Faktor ketiga yang mempengaruhi keputusan nasabah menurut ialah persepsi. Pengaruh persepsi terhadap keputusan nasabah dalam menabung adalah proses dimana seseorang memilih, mengatur dan menginterpretasikan informasi untuk membentuk suatu yang berarti mengenai dunia⁷. Berdasarkan hasil penelitian terdahulu, mengindikasikan adanya perbedaan hasil penelitian (*Research Gap*) yaitu sebagai berikut:

Tabel 1.4

Research gap

Pengaruh Persepsi Terhadap Keputusan Nasabah

	Hasil Penelitian	Penelitian
Pengaruh Persepsi Terhadap keputusan Nasabah	1. Terdapat pengaruh positif signifikan terhadap keputusan nasabah	1. Tri Astuti (2013)
	2. Tidak terdapat pengaruh yang signifikan terhadap keputusan nasabah dalam menabung.	2. Anggita Novita Gampu, Lotje Kawet, Yantje Uhing (2015).

Sumber: Dikumpulkan dari berbagai sumber, 2019.

⁷ Tri Astuti, *Pengaruh Persepsi Nasabah Tentang Tingkat Suku Bunga, Promosi dan Kualitas Pelayanan terhadap Minat Menabung Nasabah*, (Volume II Nomor I, 2013) Hal186-187.

Faktor persepsi dalam penelitian Tri Astuti (2013) menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan terhadap keputusan nasabah. Hal ini bertentangan dengan penelitian Anggita Novita Gampu, Lotje Kawet, Yantje Uhing (2015) yang menunjukkan pengaruh yang tidak signifikan terhadap keputusan nasabah dalam menabung⁸.

Dari fenomena diatas, membuktikan bahwa setiap kejadian yang ada tidak selalu sama dengan teori. Hal ini ditunjukkan dengan adanya tabel *Research Gap* yang menunjukkan adanya pengaruh yang berbeda pada setiap variabel. Dengan demikian PT. Bank Syariah Mandiri KC Simpang Patal Palembang harus ada tanggapan langsung untuk individu dalam memilih, mengorganisasikan dan menginterpretasikan informasi guna menciptakan gambaran yang memiliki arti pada perbankan syariah.

Faktor selanjutnya yang mempengaruhi keputusan nasabah ialah bagi hasil. Sistem bagi hasil merupakan sistem dimana dilakukannya perjanjian atau ikatan bersama di dalam melakukan kegiatan usaha⁹. Di dalam usaha tersebut diperjanjikan adanya pembagian hasil atas keuntungan yang akan di dapat antara kedua belah pihak atau lebih. Bagi hasil dalam sistem perbankan syariah merupakan ciri khusus yang di tawarkan kepada masyarakat, dan di dalam aturan syariah yang berkaitan dengan pembagian hasil usaha harus ditentukan terlebih dahulu pada awal terjadinya kontrak (akad). Berdasarkan hasil penelitian terdahulu,

⁸ Anggita Novita Gampu, Lotje Kawet, Yantje Uhing, *Analisis Motivasi Persepsi dan Pengetahuan Terhadap Keputusan Nasabah Memilih PT. Bank Sulotgo Cabang Utama Manado*, (Volume III, Nomor III, 2015) Hal: 1339

⁹ Wirdayani Wahab, *Pengaruh tingkat Bagi Hasil Terhadap Minat Menabung di Bank Syariah*, (Volume I, Nomor II, 2016) Hal: 168

mengindikasikan adanya perbedaan hasil penelitian (*Research Gap*) yaitu sebagai berikut:

Tabel 1.5

Research gap

Pengaruh Bagi Hasil terhadap Keputusan Nasabah

	Hasil Penelitian	Penelitian
Pengaruh bagi hasil terhadap keputusan nasabah	1. terdapat pengaruh positif antara bagi hasil dengan keputusan nasabah	1. Wirdayani Wahab
	2. terdapat pengaruh yang tidak standar antara bagi hasil dengan keputusan nasabah	

Sumber:dikumpulkan dari berbagai sumber, 2019.

Faktor bagi hasil dalam penelitian Widayani Wahab menunjukkan adanya pengaruh positif terhadap keputusan nasabah dalam menabung¹⁰. Hal ini bertentangan dengan Raihana Daulay yang hasil penelitiannya terdapat pengaruh yang tidak standar antara bagi hasil dengan keputusan nasabah¹¹.

Dari fenomena diatas, membuktikan bahwa setiap kejadian yang ada tidak selalu sama dengan teori. Hal ini ditunjukkan dengan adanya tabel *Research Gap* yang menunjukkan adanya pengaruh yang berbeda pada setiap variabel. Dengan demikian PT. Bank Syariah Mandiri KC

¹⁰ Wirdayani Wahab, *Pengaruh Tingkat Bagi hasil Terhadap Minat Menabung Di Bank Syariah*, Hal. 193

¹¹ Raihan Daulay, *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Bagi Hasil Terhadap Keputusan Menabung Nasabah Pada Bank Mandiri Syariah di Kota Medan*, Hal. 11-12

Simpang Patal Palembang harus semakin baik dalam pengelolaan sistem pendapatan bagi hasil ini, karena dengan semakin baik pengelolaan sistem bagi hasil maka akan semakin besar pula pendapatan yang akan diperoleh oleh bank syariah.

Berdasarkan latar belakang ini penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **Pengaruh Layanan, Produk, Persepsi dan Bagi Hasil Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Menabung di Bank Syariah Mandiri KC Simpang Patal Palembang.**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, rumusan permasalahan dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana pengaruh layanan terhadap keputusan nasabah dalam menabung?
2. Bagaimana pengaruh produk terhadap keputusan nasabah dalam menabung?
3. Bagaimana pengaruh persepsi terhadap keputusan nasabah dalam menabung?
4. Bagaimana pengaruh bagi hasil terhadap keputusan nasabah dalam menabung?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari dilaksanakannya penelitian ini adalah:

- a. Untuk mengetahui pengaruh layanan terhadap keputusan nasabah dalam menabung?

- b. Untuk mengetahui pengaruh produk terhadap keputusan nasabah dalam menabung?
- c. Untuk mengetahui persepsi terhadap keputusan nasabah dalam menabung?
- d. Untuk mengetahui bagi hasil terhadap keputusan nasabah dalam menabung?

D. Kegunaan Penelitian

Kegunaan penelitian secara garis besar dapat dibagi menjadi tiga, yaitu:

1. Bagi Peneliti

Dapat menambah pengalaman dalam pengetahuan serta menjadi awal pembelajaran untuk melakukan penelitian-penelitian selanjutnya disamping sebagai kewajiban dalam penyelesaian pendidikan jenjang Ahli Madya (A.md).

2. Bagi Objek Peneliti

Sebagai sumber informasi bagi peneliti-peneliti yang akan datang, serta dapat memberikan kontribusi keilmuan kepada semua aktivitas akademik dalam bidang manajemen perbankan khususnya manajemen pemasaran dan dapat memberikan masukan kepada pihak-pihak Bank dalam upaya meningkatkan kinerja operasional dan pelayanan secara lebih baik.

3. Bagi Almamater

Dapat menambah referensi dan sebagai sumber acuan bagi para peneliti selanjutnya yang akan melakukan penelitian khususnya yang akan melakukan penelitian yang berkaitan dengan variabel penelitian ini.

E. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan digunakan untuk memberikan gambaran mengenai isi dari penelitian dalam Tugas Akhir ini. Adapun penulisan tersebut, adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini penulis akan menguraikan latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini mengkaji teori yang digunakan dalam penelitian untuk mengembangkan hipotesis yang bersumber dari buku, jurnal, artikel ilmiah dan sebagainya. Pada bab ini juga dijelaskan fenomena hasil penelitian sebelumnya.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini menjelaskan jenis penelitian, populasi dan sampel penelitian, sumber data, variabel penelitian, teknik pengumpulan data, teknik analisis data serta hipotesis penelitian.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini akan membahas hasil pengujian analisis data dan pembahasan dari hasil penelitian yang merupakan jawaban dari rumusan masalah.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisikan kesimpulan yang diambil dari hasil pembahasan penelitian serta saran-saran yang dapat diberikan kepada pihak Bank Panin Syariah Palembang.