

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Lahirnya UU No 7 Tahun 1992 dan UU No 10 Tahun 1998 tentang eksistensi bank syariah, memicu tumbuhnya bank-bank syariah di Indonesia. Dan untuk lebih merangsang serta lebih memperjelas kegiatan perbankan syariah, pada tahun 1998 dikeluarkan UU No 10 Tahun 1998 sebagai amandemen UU No 7 Tahun 1992. Kesempatan ini dimanfaatkan oleh bank konvensional untuk mengkonversikan diri secara penuh menjadi bank umum syariah maupun membuka kantor cabang syariah.¹

Menurut UU No. 10 Tahun 1998, bank 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 masyarakat banyak.

Bank syariah adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha berdasarkan prinsip Syariah Islam, yaitu aturan perjanjian berdasarkan hukum Islam antara bank dan pihak lain untuk penyimpanan dana atau pembiayaan kegiatan usaha, atau kegiatan lainnya yang dinyatakan sesuai dengan Syariah Islam.²

Di zaman yang serba kompetitif ini, bank syariah harus berorientasi kepada kepuasan nasabah, dalam hal ini terdapat beberapa faktor yang menyebabkan

¹ <http://akuntansisyariah.multiply.com/journal/item/2>.

² Veithzal Rivai dkk, *Commercial Bank Management: Manajemen Perbankan dari Teori ke Praktik*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2013), hlm. 494.

tercapai atau tidaknya kepuasan nasabah tersebut. Apabila tingkat kepuasan nasabah tinggi akan meningkatkan loyalitas nasabah sehingga mereka tidak akan bank syariah atau bank konvensional lainnya, sebaliknya apabila tingkat kepuasan rendah akan menyebabkan kekecewaan pada nasabah sehingga mereka akan mencari bank lainnya yang memiliki tingkat kepuasan dan jaminan yang menjanjikan. Ada beberapa faktor yang mempengaruhi nasabah dalam memilih hingga menggunakan jasa perbankan syariah.

Minat konsumen merupakan kecenderungan konsumen untuk membeli suatu merek atau mengambil tindakan yang berhubungan dengan pembelian yang diukur dengan tingkat kemungkinan konsumen melakukan pembelian. Definisi lain minat beli ialah sebagai kecenderungan konsumen untuk membeli suatu merek atau mengambil tindakan yang berhubungan dengan pembelian yang diukur dengan tingkan kemungkinan konsumen melakukan pembelian.

Menurut Kotler, Keputusan pembelian adalah tindakan dari konsumen untuk mau membeli atau tidak terhadap produk.

Perilaku konsumen memiliki kepentingan khusus bagi orang karena berbagai alasan, berhasrat mempengaruhi atau merubah perilaku itu, termasuk mereka yang berkepentingan utamanya adalah pemasaran, pendidikan dan perlindungan serta kebijakan umum. Perilaku konsumen sangat menentukan dalam proses pengambilan keputusan membeli yang tahapnya di mulai dari pengenalan masalah berupa desakan yang membangkitkan tindakan untuk memenuhi dan memuaskan kebutuhannya.

Menurut Lamb, Hair dan McDaniel, Perilaku konsumen merupakan proses seorang pelanggan dalam membuat keputusan membeli, juga untuk menggunakan dan membuang barang-barang dan jasa-jasa yang di beli, juga termasuk faktor yang mempengaruhi keputusan pembelian dan penggunaan produk. Perilaku konsumen adalah suatu tindakan yang langsung dalam mendapatkan, mengkonsumsi serta menghabiskan produk dan jasa, termasuk proses keputusan yang mendahului dan penyusuli tindakan tersebut.³

Menabung adalah bagian dari implementasi ajaran Islam yang telah dicontohkan oleh umat terdahulu. Oleh karena itu, aktivitas menabung tidak boleh mengandung unsur yang di larang dalam ajaran Islam seperti riba dan berbagai bentuknya, tidak mengenal konsep nilai waktu dari uang (*time-value of money*), konsep uang sebagai alat tukar bukan sebagai komoditas, melakukan kegiatan yang bersifat spekulatif, tidak diperkenankan menggunakan dua harga untuk satu barang, dan menjauhi dua akad dalam satu transaksi. Diterangkan dalam Q.S Al - Isra" ayat 27 sebagai berikut :

إِنَّ الْمُبَذِّرِينَ كَانُوا إِخْوَانَ الشَّيَاطِينِ ۖ وَكَانَ الشَّيْطَانُ لِرَبِّهِ كَفُورًا (27)

Artinya : Sesungguhnya pemboros-pemboros itu adalah saudara-saudara syaitan dan syaitan itu adalah sangat ingkar kepada Tuhannya.

Ayat di atas menunjukkan bahwa Al-Quran mengajarkan dan menganjurkan umat islam untuk menabung rezeki yang diperolehnya, karena sesungguhnya pemborosan itu adalah hal yang tidak baik.

³ Roni Andespa, '**Faktor - faktor yang mempengaruhi minat nasabah dalam menabung di Bank Syariah**' (Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang) 2017

Ketersediaan produk perbankan syariah yang semakin menarik, lengkap dan bermanfaat serta pemberian layanan yang terbaik bagi nasabah adalah sebuah keniscayaan harus dilakukan oleh bank syariah demi menarik minat nasabah untuk menabung dan menyimpan dananya. Salah satunya ialah Bank BRISyariah sebagai bank syariah ritel modern yang selama ini telah menawarkan fitur-fitur produk tabungan berbalut teknologi untuk memberikan kemudahan dan kenyamanan nasabah dalam bertransaksi. Salah satu produk yang ditawarkan adalah Tabungan Simpanan Pelajar (SimPel) iB yang diluncurkan dalam mendukung program OJK menggiatkan edukasi dan inklusi keuangan guna mendorong budaya menabung sejak dini. Tabungan SimPel iB untuk membantu anak-anak memupuk kesadaran menabung sekaligus meningkatkan literasi agar mereka mengenal bank syariah sejak dini serta mengelola keuangan.⁴

BRISyariah hadir dalam Hijrah Fest 2018, dalam acara tersebut BRISyariah mengajak generasi milenial beralih ke perbankan syariah untuk mendapatkan manfaat bertransaksi keuangan. BRISyariah menawarkan beragam produk unggulan dengan biaya yang terjangkau, seperti Tabungan Faedah BRISyariah iB. Selain membuka tabungan baru, masyarakat yang telah menjadi nasabah BRISyariah juga bisa menukarkan kartu ATM yang lama

⁴ www.keuangansyariah.mysharing.co/bri-syariah-ajak-masyarakat-indonesia-menabung-sejak-dini/ di akses pada 17 Mei 2019

dengan kartu ATM berlogo GPN guna peningkatan sistem keamanan kartu ATM karena dilengkapi dengan teknologi chip.⁵

Tabel 1.1
Pertumbuhan Jumlah Nasabah Bank BRISyariah

	2015	2016	2017
Nasabah Pembiayaan			
Jumlah Rekening (<i>Number of Account</i>)	106.006	114.414	137.215
Jumlah Nasabah (<i>Number of Customers</i>)	86.003	92.525	115.978
Nasabah Pendanaan			
Jumlah Rekening (<i>Number of Account</i>)	1.867.739	2.003.691	2.427.072
Jumlah Nasabah (<i>Number of Customers</i>)	1.738.702	1.896.216	2.286.414

Sumber : PT. Bank BRISyariah Tbk (Sekuritas)

Melalui layanan KLS BRISyariah di Bank BRI, nasabah yang ingin menabung pun kiah mudah. Melalui jaringan kantor Bank BRI yang tersebar di Indonesia, nasabah bank BRISyariah akan semakin mudah melakukan transaksi dimanapun lokasinya. Selain itu ada banyak faedah dan keuntungan yang diperoleh menabung di BRISyariah.⁶

Hal tersebutlah yang menjadi strategi Bank BRI Syariah untuk mengatasi masalah masalah yang sering dipertanyakan untuk menabung sekaligus menggunakan produk yang ada, dikarenakan sekarang ini faktor usia/umur nasabah dan keamanan dalam menabung serta pengetahuan tentang suatu

⁵ Bank Rakyat Indonesia Syariah, *Siaran Pers*, diakses pada 17 Mei 2019 dari www.brisyariah.co.id/persBRIS.php?news=326

⁶ Bank Rakyat Indonesia Syariah, *Siaran Pers*, diakses pada 17 Mei 2019 dari www.brisyariah.co.id/persBRIS.php?news=307

informasi menjadi masalah bagi usaha perbankan dalam keputusan menabung nasabah.

Dewasa ini, umat Islam mencari alternatif lain selain bank konvensional tempat mereka menyimpan uang (menabung) adalah bank syariah, karena umat tahu bahwa kegiatan yang terjadi di bank konvensional melakukan penyimpangan dan kezaliman dengan melebihkan uang pinjaman yang biasa kita menyebutnya dengan riba. Maka masyarakat mulai beralih ke bank syariah yang telah mereka yakini lebih adil dan tentunya sesuai dengan hukum syara'.

Dalam ajaran agama Islam melarang adanya bunga bank (riba), namun dalam praktiknya bentuk kegiatan usaha, produk dan jasa perbankan syariah yang secara konseptual tidak berdasar pada bunga kurang dimengerti oleh masyarakat. Tidak hanya itu, sebagian masyarakat sudah memahami apa itu bank syariah namun hanya diminati bagi masyarakat yang ingin menabung untuk menghindari adanya unsur riba.

Perbankan Islam sebagai salah satu lembaga keuangan, sama halnya dengan bank-bank lain dalam beroperasi. Di samping sebagai produsen juga sebagai intermediary bagi para nasabah sebagaimana mudharib. Perbankan Islam beroperasi atas dasar ajaran Islam, yang memiliki prinsip operasional, berprinsip beda dengan prinsip operasional bank konvensional). Bila dalam bank konvensional biaya operasional dan lainnya atas dasar *interest rate* atau suku bunga, maka perbankan syariah lebih kepada *profit and lost sharing*

principle, yang mana prinsip ini sesuai dengan ajaran Islam sesuai dengan Al-quran dan Hadis”.⁷

Adapun penelitian ini mengangkat variabel faktor pribadi, pendidikan dan pendapatan karena didasari adanya ketidakkonsistenan hasil penelitian sebelumnya, adapun tabel research gap sebagai berikut :

Tabel 1.2
Research Gap Faktor Pribadi Terhadap Keputusan

Pengaruh Faktor Pribadi Terhadap Keputusan	Hasil Penelitian	Peneliti
	Faktor Pribadi berpengaruh terhadap keputusan menabung	Roni Andespa (2017)
	Faktor Pribadi (Umur) tidak berpengaruh terhadap keputusan menabung	Rizi Wahyudi (2017)

Sumber : dikumpulkan dari berbagai sumber

Berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan Roni Andespa⁸ hasilnya menunjukkan bahwa faktor pribadi berpengaruh terhadap keputusan dan hal ini bertentangan dengan penelitian yang dilakukan Rizi Wahyudi⁹ bahwa faktor pribadi tidak berpengaruh terhadap keputusan.

⁷ Rahmawati Muin, 2014, *Lembaga Keuangan Syariah* , (Makassar: 2014), h. 41

⁸ Roni Andespa, “**Faktor - faktor yang mempengaruhi minat nasabah dalam menabung di Bank Syariah**”(Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang) 2017

⁹ Rizi Wahyudi, “*Analisis Minat Masyarakat terhadap Tabungan pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk Cabang Bukit Tinggi*” STMIK AMIKOM Surakarta, Jurnal Pro bisnis vol.10 2017

Tabel 1.3

Research Gap Pendidikan Terhadap Keputusan

Pengaruh Pendidikan Terhadap Keputusan	Hasil Penelitian	Peneliti
	Pendidikan berpengaruh terhadap keputusan	Ayoe Niken Pratiwi (2010) Amat Yunus (2004) Gusmail Emmang (2016) Yunita Nur Khafifah (2016)
	Pendidikan tidak berpengaruh terhadap keputusan	Arinal Khasanah (2016) Rizi Wahyudi (2017) Vita Widyan Priaji (2011)

Sumber : dikumpulkan dari berbagai sumber

Berdasarkan penelitian terdahulu diatas Ayoe Niken Pratiwi¹⁰, Amat Yunus¹¹, Gusmail Emmang¹² dan Yunita Nur Khafifah¹³ menyatakan bahwa hasil penelitiannya pendidikan berpengaruh terhadap keputusan, sedangkan hasil berbeda dari penelitian yang dilakukan Arinal Khasanah¹⁴, Rizi Wahyudi¹⁵, Vita Widyan Priaji¹⁶ ialah pendidikan tidak berpengaruh terhadap keputusan.

¹⁰ Ayoe Niken Pratiwi, “*Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan masyarakat muslim untuk menggunakan Bank Syariah (studi kasus di kota surakarta)*”, Universitas Sebelas Maret Surakarta 2010

¹¹ Amat Yunus, “*Faktor-faktor yang mempengaruhi minat masyarakat untuk menggunakan jasa perbankan syariah (studi kasus pada masyarakat Kota Bekasi tahun 2004)*”, Universitas Indonesia Jakarta 2004

¹² Gusmail Emmang, “*Faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kurangnya minat masyarakat menabung di Bank Syariah (Studi pada masyarakat di Kecamatan Rappocini Kota Makassar)*”, UIN Alauddin Makassar 2016

¹³ Yunita Nur Khafifah, “*Analisis pengaruh pendapatan pengetahuan dan religiusitas terhadap minat menjadi nasabah di Bank BTN Syariah Semarang*”, IAIN Salatiga 2016

¹⁴ Arinal Khasanah, “*Pengaruh tingkat pendidikan, pendapatan, motivasi dan promosi terhadap keputusan menjadi nasabah lembaga keuangan syariah*” IAIN Salatiga 2016

¹⁵ Rizi Wahyudi, “*Analisis Minat Masyarakat terhadap Tabungan pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk Cabang Bukit Tinggi*” STMIK AMIKOM Surakarta, Jurnal Pro bisnis vol.10 2017

¹⁶ Vita Widyan Priaji, “*Faktor-faktor yang mempengaruhi intensi menabung di Bank Syariah*” UIN Syarif Hidayatullah Jakarta 2016

Tabel 1.4

Research Gap Pengaruh Pendapatan Terhadap Keputusan

Pengaruh Pendapatan Terhadap Keputusan	Hasil Penelitian	Peneliti
	Pendapatan berpengaruh terhadap keputusan	Rizi Wahyudi (2017)
	Pendapatan tidak berpengaruh terhadap keputusan	Arinal Khasanah (2016) Ayoe Niken Pratiwi (2010) Desy Fatmawati (2015) Yunita Nur Khafifah (2016)

Sumber : dikumpulkan dari berbagai sumber

Berdasarkan tabel diatas, terdapat beberapa perbedaan hasil penelitian, penelitian dari Rizi Wahyudi¹⁷ menyatakan bahwa pendapatan berpengaruh terhadap keputusan sedangkan Arinal Khasanah¹⁸, Ayoe Niken Pratiwi¹⁹, Desy Fatmawati²⁰, dan Yunita Nur Khafifah²¹ kompak menyatakan bahwa pendapatan tidak berpengaruh terhadap keputusan.

Berdasarkan uraian diatas tersebut yang terdapat beberapa perbedaan, maka penulis merasa tertarik untuk mengetahui lebih rinci mengenai faktor yang dapat berpengaruh terhadap konsumen dalam keputusannya untuk menabung dan menjadi nasabah di bank syariah. Oleh karena itu penulis

¹⁷ Rizi Wahyudi, “Analisis Minat Masyarakat terhadap Tabungan pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk Cabang Bukit Tinggi” STMIK AMIKOM Surakarta, Jurnal Pro bisnis vol.10 2017

¹⁸ Arinal Khasanah, “Pengaruh tingkat pendidikan, pendapatan, motivasi dan promosi terhadap keputusan menjadi nasabah lembaga keuangan syariah” IAIN Salatiga 2016

¹⁹ Ayoe Niken Pratiwi, “Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan masyarakat muslim untuk menggunakan Bank Syariah (studi kasus di kota surakarta), Universitas Sebelas Maret Surakarta 2010

²⁰ Desy Fatmawati, “Pengaruh pendapatan, religiusitas dan informasi terhadap intensi menabung di Bank Syariah pada kalangan santri mahasiswa pondok pesantren wahid hasyim di Sleman”, Universitas Negeri Yogyakarta 2015

²¹ Yunita Nur Khafifah, “Analisis pengaruh pendapatan pengetahuan dan religiusitas terhadap minat menjadi nasabah di Bank BTN Syariah Semarang”, IAIN Salatiga 2016

memilih mengambil judul **“Pengaruh Faktor Pribadi, Pendidikan dan Pendapatan Terhadap Keputusan Menabung Nasabah Pada Bank BRISyariah KC Palembang”**.

B. Rumusan Masalah

Agar penelitian yang dilakukan lebih terarah, maka disusun rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh faktor pribadi terhadap keputusan menabung nasabah (konsumen) di Bank BRI Syariah KC Palembang ?
2. Apakah terdapat pengaruh pendidikan terhadap keputusan menabung nasabah (konsumen) di Bank BRI Syariah KC Palembang ?
3. Apakah terdapat pengaruh pendapatan terhadap keputusan menabung nasabah (konsumen) di Bank BRI Syariah KC Palembang ?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui:

1. Mengetahui Pengaruh Faktor Pribadi Terhadap Keputusan Menabung Nasabah Pada Bank BRI Syariah KC Palembang
2. Mengetahui Pengaruh Pendidikan Terhadap Keputusan Menabung Nasabah Pada Bank BRI Syariah KC Palembang
3. Mengetahui Pengaruh Pendapatan Terhadap Keputusan Menabung Nasabah Pada Bank BRI Syariah KC Palembang

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan harapan dapat memberi manfaat bagi berbagai pihak seperti:

1. Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan dapat memberi pemahaman, pengetahuan, dan wawasan yang mendalam mengenai pengaruh faktor pribadi, pendidikan dan pendapatan terhadap keputusan nasabah menabung pada Bank BRI Syariah KC Palembang

2. Bagi Bank

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan untuk menambah sumbangan pemikiran dan memberikan dukungan bagi perbankan syariah secara umum dan Bank BRI Syariah KC Palembang secara khusus.

3. Bagi Pihak Lain

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan bahan referensi dalam melakukan penelitian selanjutnya bagi pihak-pihak yang berkepentingan sebagai tambahan pengetahuan.

E. Sistematika Penulisan

Untuk menghindari kesulitan dalam memahami pembahasan maka penulis tugas akhir ini menggunakan sistematika yang dibagi menjadi 5 bab yaitu:

BAB I : PENDAHULUAN

Latar Belakang Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, dan Sistematika Penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Teori yang digunakan dalam penelitian mengembangkan hipotesis dan menjelaskan fenomena hasil penelitian sebelumnya, serta berupa pengertian dan definisi yang diambil dari kutipan buku yang berkaitan dengan penyusunan laporan akhir.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian mulai dari desain penelitian, definisi operasional variabel, jenis dan sumber data, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, variabel-variabel penelitian, instrumen penelitian serta teknik analisis data.

BAB IV: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Gambaran saham perusahaan citra merek terhadap minat menabung, permasalahan yang dihadapi, analisis data (d disesuaikan dengan teknik analisis yang digunakan), hasil pengujian hipotesis dan pembahasan hasil penelitian).

BAB V: PENUTUP

Bab ini berisi tentang kesimpulan dan saran-saran yang diberikan penulis kepada pihak bank maupun peneliti sehingga hasil penelitian selanjutnya dapat lebih akurat.