

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pada umumnya masyarakat lebih sering mengenal perbankan dalam sistem konvensional daripada perbankan syariah yang baru mulai berkembang saat ini.. Perbankan konvensional lebih dikenal karena lebih awal mengambil hati masyarakat. Dengan hal ini, perbankan konvensional maupun perbankan syariah mulai mengenalkan profil serta produk-produknya kepada masyarakat dengan berbagai cara yang positif.

Selain itu, perbankan syariah memiliki tantangan dari sisi pemahaman sebagian masyarakat yang masih rendah terhadap operasional Bank Syariah. Mereka secara sederhana beranggapan bahwa dengan tidak dijalankannya sistem bunga, Bank Syariah tidak akan memperoleh pendapatan. Konsekuensinya adalah Bank Syariah akan sulit untuk *survive*.

Pengetahuan Konsumen adalah informasi yang dimiliki konsumen mengenai berbagai macam produk dan jasa, serta pengetahuan lainnya yang terkait dengan produk dan jasa tersebut dan informasi yang berhubungan dengan fungsinya sebagai konsumen.¹

Pengetahuan konsumen tentang Bank Syariah yang meliputi pengetahuan produk yaitu tentang terminologi produk yang ada di bank syariah , pengetahuan pembelian yang berhubungan erat dengan lokasi atau

¹ UJang Sumarwan, *Perilaku Konsumen*, PT. Ghalia Inonesia. Jakarta, 2011, hlm 147

perolehan produk serta pengetahuan pemakaian tentang pengetahuan terhadap penggunaan produk. Tiga variable ini dapat menjadi pertimbangan bagi konsumen untuk memilih antara Bank Konvensional dan Bank Syariah. Jika pemasar berhasil memberikan pengetahuan yang jelas mengenai Bank Syariah, maka bisa jadi konsumen akan mempertimbangkan memilih jasa Bank Syariah.

Bank sebagai lembaga perantara keuangan harus melakukan mekanisme pengumpulan dan penyaluran dana secara seimbang sesuai dengan ketentuan-ketentuan yang berlaku. Untuk mencapai itu semua, maka harus ada kejelasan sistem operasional perbankan. Jadi pada prinsipnya pengetahuan tentang bank Syari'ah diperlukan masyarakat sebagai bahan pertimbangan memilih Bank Syari'ah dan untuk meningkatkan minat konsumen itu sendiri terhadap Perbankan Syariah.

Perbankan syari'ah membutuhkan peran serta para ahli dibidang perbankan syari'ah untuk terus mengembangkan konsep-konsep perbankan yang berlandaskan prinsip-prinsip syari'ah, serta dukungan pemerintah sebagai pembuat kebijakan dan peraturan perundangan yang diharapkan mampu memberikan ruang gerak bagi berkembang perbankan syari'ah di Indonesia.

Perkembangan perbankan syari'ah di Indonesia dapat tumbuh dengan cepat jika proses sosialisasi berjalan dengan baik, baik kepada masyarakat luas, maupun orang-orang yang berkompeten terhadap bisnis perbankan. Jika bank syari'ah belum tersosialisasi dengan baik dan belum didukung dengan

tenaga ahli (bankir) dibidangnya serta perangkat hukum yang masih terbatas, maka dikhawatirkan akan menjadi kontra produktif terhadap hasil yang diharapkan.

Perbankan syariah akan semakin tinggi lagi pertumbuhannya apabila masyarakat mempunyai permintaan dan antusias yang tinggi dikarenakan faktor peningkatan pemahaman dan pengetahuan tentang Bank Syariah, disamping faktor penyebab lainnya.

Oleh karena itu, upaya untuk meningkatkan pengetahuan masyarakat tentang Bank Syariah menjadi isu strategis dalam pengembangan Bank Syariah di masa yang akan datang. Semakin baik pengetahuan tentang Bank Syariah semakin tinggi kemungkinan untuk mengadopsi Bank Syariah. Sebagian besar masyarakat yang mengadopsi Bank Syariah masih dominan dipengaruhi oleh emosi keagamaan belum berdasarkan pada pemahaman rasional yang baik.

Salah satu Bank Syariah yang ada di Indonesia adalah Bank BRI Syariah , Alasan pemilihan BRI Syari'ah karena selain adanya demand (permintaan) dari masyarakat terhadap perbankan syari'ah, dan untuk mewujudkan Visinya yaitu “ *menjadi Bank Ritel Modern terkemuka dengan layanan financial sesuai kebutuhan Nasabah dengan jangkauan termudah untuk kehidupan lebih bermakna*”². Selain itu karena BRI adalah salah satu dari 3 peringkat teratas Perbankan Syariah yang ada di Indonesia dan telah memiliki banyak nasabah yang tersebar di seluruh Indonesia melalui cabang-

² <http://brisyariah.co.id/?q=visi-misi/> diunduh pada tanggal 26 april 2015 pukul 22:47

cabang bank BRI di setiap daerah, salah satunya Bank BRI cabang Palembang.

Persepsi kebanyakan orang tentang Bank Syariah masih minim , hanya sebatas mengetahui bahwa Bank Syariah tidak menggunakan bunga tetapi sistem bagi-hasil dan juga bahwa sistem Bank Syariah tidak menggunakan riba. Padahal sistem perbankan syariah telah teruji penerapannya, terbukti pada tahun 1997/1998 pada saat krisis moneter yang melanda Indonesia hanya Bank Syariah yang mampu menghadapi krisis tersebut. Berdasarkan Latar Belakang Masalah diatas, maka penulis ingin melakukan penelitian dengan mengambil judul **“PENGARUH PERAN PENGETAHUAN KONSUMEN TERHADAP KEPUTUSAN MENJADI NASABAH PADA BANK BRI SYARIAH PALEMBANG”**

B. Rumusan Masalah

Pokok Permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah Apakah Peran Pengetahuan Konsumen Berpengaruh Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah pada Bank BRI Syariah Palembang?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh pengetahuan Konsumen terhadap Keputusan Menjadi Nasabah pada Bank BRI Syariah Palembang.

D. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan penelitian ini:

a. Bagi Penulis

Untuk menambah Pengetahuan dan informasi tentang bagaimana pengetahuan calon nasabah mengenai perbankan syariah dan keputusan menjadi nasabah,.

b. Bagi Lembaga

Dapat dijadikan bahan pertimbangan bagi Bank BRI Syariah Palembang dalam meningkatkan strategi pemasaran produk Umum/Masyarakat

c. Umum/Masyarakat

Sebagai bahan referensi bagi mahasiswa yang akan menyusun penelitian dengan mengangkat tema yang sama atau sejenis dan untuk meningkatkan pengetahuan Calon Nasabah mengenai Produk di Bank BRI Syariah.