

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Mayoritas penduduk Indonesia adalah beragama Islam, hal ini merupakan salah satu pendorong munculnya lembaga keuangan Perbankan syariah.¹ Perbankan syariah merupakan sistem perbankan yang menjalankan kegiatan operasionalnya berdasarkan prinsip Syariah. Dengan prinsip utama kemitraan dan kebersamaan dalam sistem Syariah baik pihak bank maupun nasabah mendapatkan keuntungan, karena kegiatan yang dilakukannya tidak menggunakan sistem bunga melainkan dengan sistem bagi hasil.²

Perkembangan Bank Syariah di Indonesia tergolong pesat. Dalam waktu kurang dari 15 tahun banyak bank-bank yang semula bersifat konvensional akhirnya membuka cabang perbankan yang bersifat Syariah. Selama Perusahaan-perusahaan tersebut bukan hanya sekedar mencoba untuk mengembangkan prinsip Syariah di Indonesia, tetapi faktor yang lebih ialah permintaan konsumen.³ Bank Islam bisa dikatakan lembaga keuangan atau perbankan yang operasionalnya dan produknya dikembangkan berlandaskan Al- Qur'an dan Hadits Nabi SAW. Atau dengan kata lain, lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberikan

¹Erni Puji Astuti, *Analisis Faktor Kepribadian dan Kepercayaan Nasabah Terhadap Preferensi Memilih Produk Lembaga Keuangan Syariah*, (Salatiga: IAIN Salatiga), h. 15.

²Eko Yuliawan, *Pengaruh Pengetahuan Konsumen Mengenai Perbankan Syariah Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Pada PT. Bank Syariah Cabang Bandung*, (Medan: STIE Mikroskil), h.21.

³Atin Yulaifah, *Pengaruh Budaya, sosial, pribadi dan psikologi terhadap keputusan nasabah dalam memilih bank syariah*, (Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah), h.2.

pembayaran dan jasa-jasa lainnya dalam lalu lintas pembayaran serta peredaran uang yang pengoperasiannya disesuaikan dengan prinsip syariat Islam.⁴

Perbedaan prinsip Syariah dengan prinsip konvensional sangat jelas, dalam pelaksanaannya bank konvensional menggunakan prinsip sistem bunga, karena bank konvensional hanya mementingkan keuntungan yang akan diterima, sementara pihak lain harus menanggung kerugian yang sangat besar. Berbeda dengan bank Syariah yang tidak menggunakan prinsip bunga (riba) tetapi menggunakan prinsip bagi hasil. Hal ini disesuaikan dengan pandangan dalam agam Islam yang jika mendapatkan keuntungan maka semua pihak mendapat keuntungan, sebaliknya jika salah satu pihak (konsumen) mendapat kerugian maka pihak bank tidak langsung meminta bagiannya.⁵

Seperti yang telah difirmankan oleh Allah SWT dalam surah Al- Baqarah ayat 275 sebagai berikut:

الَّذِينَ يَأْكُلُونَ الرِّبَا لَا يَقُومُونَ إِلَّا كَمَا يَقُومُ الَّذِي يَتَخَبَّطُهُ الشَّيْطَانُ مِنَ الْمَسِّ ذَلِكَ بِأَنَّهُمْ قَالُوا إِنَّمَا الْبَيْعُ مِثْلُ الرِّبَا وَأَحَلَّ اللَّهُ الْبَيْعَ وَحَرَّمَ الرِّبَا فَمَنْ جَاءَهُ مَوْعِظَةٌ مِّن رَّبِّهِ فَانْتَهَى فَلَهُ مَا سَلَفَ وَأَمْرُهُ إِلَى اللَّهِ وَمَنْ عَادَ فَأُولَٰئِكَ أَصْحَابُ النَّارِ هُمْ فِيهَا خَالِدُونَ ٢٧٥

Yang artinya: “Orang-orang yang makan (mengambil) riba tidak dapat berdiri melainkan seperti berdirinya orang yang kemasukan syaitan lantaran (tekanan) penyakit gila. Keadaan mereka yang demikian itu, adalah disebabkan mereka berkata (berpendapat), sesungguhnya jual beli itu sama dengan riba, padahal Allah telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba. Orang-

⁴Erni Puji Astuti, *op.cit*, h.16.

⁵Muhammad, Manajemen Dana Bank Syariah (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2014), h.6.

orang yang telah sampai kepadanya larangan dari Tuhannya, lalu terus berhenti (dari mengambil riba), maka baginya apa yang telah diambilnya dahulu (sebelum datang larangan); dan urusannya (terserah) kepada Allah. Orang yang kembali (mengambil riba), maka orang itu adalah penghuni-penghuni neraka; mereka kekal di dalamnya”. (Al- Baqarah : 275)

Permintaan konsumen merupakan salah satu proses yang dilalui oleh seseorang dalam mencari, membeli, menggunakan produk yang diperlukan dari waktu ke waktu dalam kegiatan pemasaran. Setiadi (2005) menjelaskan bahwa konsumen adalah entitas yang mudah berubah. Keinginan mereka tidak selalu dalam garis lurus, kadang berkelok sangat cepat. Untuk itu diperlukan studi tentang perilaku konsumen agar mudah diantisipasi.⁶ Dengan demikian keputusan menjadi nasabah timbul karena adanya dorongan emosional dari dalam diri nasabah maupun pengaruh dari orang lain. Selain itu ada 3 faktor yang mempengaruhi keputusan konsumen yaitu: kepribadian, kepercayaan dan pengetahuan konsumen.

Kepribadian merupakan keadaan manusia sebagai seorang individu atau keseluruhan sifat-sifat merupakan wataknya. Seorang nasabah atau calon nasabah akan memilih bank syariah yang sesuai dengan kepribadian mereka masing-masing. Kepribadian merupakan ciri-ciri yang menonjol pada diri individu sebagai cara untuk merespon lingkungannya dan suatu waktu dapat berubah karena beberapa faktor.

⁶Erni Puji Astuti *op.cit*, h. 17.

Selain kepribadian, kepercayaan juga akan mempengaruhi keputusan nasabah. Kepercayaan yang dimaksud yaitu keyakinan nasabah untuk mempertahankan hubungan jangka panjang dengan bank syariah. Kepercayaan nasabah pada bank syariah didukung adanya rasa aman dan kepercayaan dalam kemudahan bertransaksi, sehingga kepercayaan nasabah dapat diukur dengan menggunakan indikator rasa aman yang dirasakan nasabah ketika menabung dipribank syariah. Semakin tinggi kepercayaan nasabah terhadap bank syariah maka semakin tinggi juga keputusan menjadi nasabah.

Pengetahuan nasabah juga sangat penting dalam menentukan keputusan menjadi nasabah. Karena pada prinsipnya untuk memasarkan suatu produk khususnya produk perbankan syariah harus melakukan sosialisasi kepada masyarakat sebagai pertimbangan memilih bank syariah. Pengetahuan akan mempengaruhi masyarakat dalam menentukan pilihan. Walaupun semakin banyak lembaga perbankan syariah yang didirikan, pengetahuan masyarakat tentang bank syariah belum menyeluruh. Masih banyak masyarakat yang belum memahami tentang perbankan syariah khususnya Bank BRISyariah. Ketika konsumen memiliki pengetahuan yang lebih tentang Bank BRISyariah, maka ia akan lebih berminat menjadi nasabah Bank BRISyariah.

Bank BRISyariah KCP Sudirman Palembang merupakan salah satu komunitas bank Syariah yang ada di Kota Palembang yang berkembang pesat. Dalam perjalanannya, Bank BRISyariah KCP Sudirman Palembang tidak terlepas dari upaya meningkatkan penerangan dana masyarakat melalui serangkaian kebijakan pemerintah dalam hal moneter perbankan. Dengan target pencapaian

peningkatan jumlah nasabah. Melihat kondisi tersebut, seluruh institusi perbankan termasuk Bank BRISyariah KCP Sudirman Palembang bersaing dalam melakukan sosialisasi ataupun pemasaran. Karena dengan melakukan sosialisasi tentu bisa membantu nasabah dalam mengambil keputusan, yang awalnya tidak tahu perbankan syariah yang cocok dengan kepribadian mereka setelah adanya sosialisasi menjadi tahu, selain itu kepercayaan nasabah juga akan meningkat setelah adanya sosialisasi sehingga dengan nasabah percaya terhadap Bank BRISyariah KCP Sudirman Palembang tentu peluang pengambilan keputusan juga akan tinggi. Begitupun dengan pengetahuan, setelah adanya sosialisasi tentu pengetahuan nasabah mengenai sesuatu yang bersangkutan dengan Bank BRISyariah KCP Sudirman akan meningkat.

Dilihat dari fenomena sekarang jumlah nasabah bank BRISyariah KCP Sudirman Palembang mengalami peningkatan.⁷ Dalam upaya meningkatkan jumlah nasabah, Bank BRISyariah KCP Sudirman Palembang melakukan sosialisasi yang bertahap dan pelayanan yang baik demi tercapainya target peningkatan jumlah nasabahnya. Upaya ini diyakini dapat mempertahankan nasabah yang sudah ada sekaligus memperkenalkan Bank BRISyariah KCP Sudirman Palembang kepada calon nasabah.

Berdasarkan penelitian terdahulu terdapat research gap dari ketiga variabel tersebut yang mempengaruhi keputusan menjadi nasabah yakni sebagai berikut:

⁷ www.bris.ac.id diakses tanggal 26 Juni 2020

Tabel 1.1
Research gap Kepribadian terhadap Keputusan Menjadi Nasabah

Peneliti	Judul	Hasil Penelitian
Octa, Fatihatul, Muhammad Dimiyati, dan Imam Suroso	Pengaruh Kepribadian dan Kelas Sosial serta Budaya Pengusaha terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Debitur di BNI syariah KCP Kencong	Kepribadian berpengaruh terhadap keputusan menjadi Nasabah Debitur di BNI syariah KCP Kencong
Himyar Pasrizal, Ubud Salim, dan Umar Nimran	Pengaruh Kepribadian, Kelas Sosial, dan Budaya Pengusaha terhadap Strategi Pemasaran dan Keputusan Menjadi Nasabah Bank Syariah Mandiri di Sumatera Barat	Kepribadian tidak berpengaruh terhadap keputusan menjadi nasabah.

Table 1.2
Research Gap Kepercayaan terhadap Keputusan Menjadi Nasabah

Peneliti	Judul	Hasil Penelitian
Rika Yulianti, Marijati Sangen, dan Ahmad Rifani	Pengaruh Nilai-Nilai Agama, Kualitas Layanan, Promosi dan Kepercayaan terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Bank Syariah di Banjarmasin	Kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap keputusan menjadi nasabah Bank Syariah di Banjarmasin .
Mustakim Muchlis	Faktor-faktor yang mempengaruhi nasabah dalam memilih “Bank	Faktor Kepercayaan tidak berpengaruh terhadap bank syariah.

	Syariah atau Konvensional”	
--	----------------------------	--

Table 1.3
Research Gap Pengetahuan terhadap Keputusan Menjadi Nasabah

Peneliti	Judul	Hasil Penelitian
Arief Firdy Firmansyah	Pengaruh Pengetahuan dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Perbankan Syariah	Pengetahuan berpengaruh positif terhadap keputusan menjadi nasabah perbankan syariah.
Neng Kamarani	Faktor-Faktor yang mempengaruhi Minat Masyarakat dalam Berhubungan dengan Bank Syariah di Kota Padang”	Tingkat pengetahuan tentang keberadaan bank syariah tidak berpengaruh secara signifikan terhadap minat masyarakat dalam berhubungan dengan bank syariah.

Berdasarkan permasalahan di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **Pengaruh Kepribadian, Kepercayaan, dan Pengetahuan Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Bank BRISyariah KCP Sudirman.**

B. Rumusan masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Pengaruh Kepribadian Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah di Bank BRISyariah KCP Sudirman Palembang?

2. Bagaimana Pengaruh Kepercayaan Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah di Bank BRISyariah KCP Sudirman Palembang?
3. Bagaimana Pengaruh Pengetahuan Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah di Bank BRISyariah KCP Sudirman Palembang?
4. Bagaimana Pengaruh Kepribadian, Kepercayaan dan Pengetahuan Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah di Bank BRISyariah KCP Sudirman Palembang?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk Mengetahui Pengaruh Kepribadian Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Di Bank Brisyariah Kcp Sudirman Palembang.
2. Untuk Mengetahui Pengaruh Kepercayaan Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah di Bank BRISyariah KCP Sudirman Palembang.
3. Untuk Mengetahui Pengaruh Pengetahuan Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah di Bank BRISyariah KCP Sudirman Palembang.
4. Untuk Mengetahui Pengaruh Kepribadian, Kelas Sosial, Budaya Perusahaan Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah di Bank BRISyariah KCP Sudirman Palembang.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi penulis

Untuk menambah pengetahuan dan pengalaman serta penerapan ilmu yang telah diperoleh pada waktu kuliah dan sebagai salah satu syarat

untuk menjadi sarjana diploma jurusan DIII Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

2. Bagi pembaca

Semoga hasil penelitian ini dapat memberikan informasi dan masukan yang bermanfaat dan sekaligus memberikan sumbangan bagi ilmu pengetahuan.

E. Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

Bab I Pendahuluan berisi tentang latar belakang permasalahan, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Pada bab ini berisikan teori keputusan nasabah, kepribadian, kepercayaan, dan pengetahuan serta mengembangkan hipotesis serta menjelaskan hasil penelitian terdahulu menggunakan penelitian-penelitian sebelumnya.

BAB III METODE PENELITIAN

Bagian BAB III membahas mengenai jenis dan sumber data, populasi dan sampel penelitian, teknik pengumpulan data, variabel-variabel penelitian, instrument penelitian dan teknik analisis data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bagian BAB IV merupakan gambaran umum dari obyek penelitian, karakteristik responden, data deskriptif, analisis data serta hasil pengujian hipotesis dan pembahasan hasil penelitian.

BAB V PENUTUP

Bagian BAB V berisi simpulan yang menunjukkan hasil tujuan dari penelitian, merupakan hipotesis mana yang berhasil dan mana juga yang tidak berhasil oleh data. Selain itu berisi saran-saran bagi peneliti-peneliti yang akan datang.