

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pengambilan keputusan merupakan proses penilaian dan pemilihan berbagai alternatif sesuai kepentingan dengan menetapkan pilihan yang dianggap menguntungkan. Persaingan yang sangat ketat di dunia perbankan maupun lembaga keuangan, menuntut bank untuk dapat mengetahui perilaku nasabah dalam mempertimbangkan keputusan nasabah untuk menabung. Perilaku nasabah yang sebenarnya merupakan suatu proses penilaian dan pemilihan dari berbagai alternatif sesuai dengan kepentingan-kepentingan tertentu dengan menetapkan suatu pilihan yang dianggap paling menguntungkan.¹

dalam pengambilan keputusan, maka seorang nasabah melalui serangkaian proses yang diawali input. Input ini adalah semua stimulus atau rangsangan sehingga nasabah melakukan tindakan tertentu. Stimulus ini bersifat eksternal, artinya bahwa semua rangsangan berasal dari luar diri nasabah, misalnya daya tarik produk-produk bank maupun daya tarik fasilitas bank yang mempengaruhi pengambilan keputusan nasabah dalam menggunakan jasa perbankan tertentu.

Secara umum calon nasabah yang akan menabung tentu memilih bank yang dapat memberikan keuntungan dan kemudahan. Setiap nasabah akan memperhatikan dan mempertimbangkan faktor-faktor tertentu untuk memutuskan menabung. Nasabah akan mempertimbangkan faktor-faktor tersebut untuk mencari kepuasan dalam menyimpan dananya di bank, karena bagaimanapun konsumen dalam perilakunya akan mencari kepuasan yang

¹ Philip, Kotler, *manajemen pemasaran*. Jakarta: penerbit indeks 2005, hal.201

maksimal dalam memenuhi kebutuhannya. Untuk itu dari sisi bank syariah harus dapat membaca peluang ini serta dapat segera mengidentifikasi kebutuhan dan keinginan konsumen.²

Keputusan nasabah pada umumnya dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti faktor kebudayaan, faktor sosial, faktor pribadi dan faktor psikologi.³

Faktor budaya mempengaruhi keputusan nasabah dalam menabung di Bank berdasarkan lingkungan masyarakat. Faktor budaya memiliki pengaruh yang paling luas dan dalam untuk mempengaruhi keputusan nasabah memilih bank yang akan dipilih.

Selain faktor budaya, keputusan seorang nasabah juga dipengaruhi oleh faktor sosial. Faktor sosial merupakan sekelompok orang yang sama-sama mempertimbangkan secara dekat persamaan di dalam status atau penghargaan komunitas yang secara terus menerus bersosialisasi di antara mereka sendiri, baik secara formal dan informal.⁴ Selain itu keputusan nasabah juga dipengaruhi oleh faktor pribadi, Keputusan pembelian konsumen terbentuk oleh berbagai macam ciri-ciri dan sifat yang ada di dalam diri seseorang. Faktor pribadi merupakan cara mengumpulkan dan mengelompokkan kekonsistenan reaksi seorang individu terhadap situasi yang sedang terjadi.⁵

Selain faktor pribadi ada juga faktor psikologi yang mempengaruhi keputusan nasabah, pilihan pembelian konsumen dipengaruhi oleh empat faktor psikologi utama yaitu motivasi, persepsi, pembelajaran, serta keyakinan dan pendirian motivasi.

² Ghozali Maski , Analisis keputusan nasabah menabung : pendekatan komponen dan model logistik studi pada bank syari'ah di Malang. 2010, Volume. 4 No. 1 Malang

³ *Ibid*, hal.202

⁴ Lamb, Hair, *Pemasaran (edisi pertama)*, Jakarta : Salemba Empat 2001, Hal.210

⁵ Andi, Faisal Bahri, *Jurnal Manajemen, Ide dan Inspirasi*, Univ Muslim Indonsia, Makasar. Juni, Vol. 5 No.1, 2018 Hal. 69-78

Budaya masyarakat Indonesia yang terbiasa hidup hemat dan senang menabung merupakan suatu peluang untuk perkembangan Bank Syariah. Adanya kebutuhan akan rasa aman membuat masyarakat mempercayakan kepada bank untuk mengamankan harta mereka. Fatwa MUI bahwa bunga Bank haram membuat adanya peluang nasabah bank konvensional berpindah ke bank Syariah Mandiri. Masyarakat Indonesia yang mayoritas beragama islam (80% dari 250 juta) merupakan pasar potensial yang sangat besar.

Salah satu contoh Bank Syariah mandiri atau Bank Syariah Mandiri dari tahun ke tahun memang terus meningkat. Hal ini membuktikan meskipun bank ini berlandaskan hukum syariah Islam, sama sekali tidak menurunkan pamor dan kualitas dari bank mandiri syari'ah sebagai bagian dari Bank Mandiri bank terbaik di Indonesia. Bank syariah mandiri yang mulai berpeprasi pada tahun 1999 ini telah menjadi mitra yang baik bagi para pengusaha sehingga bank mandiri telah menunjukkan kepeduliannya untuk ikut membangun bangsa Indonesia menjadi bangsa yang lebih baik. Hal ini sesuai dengan visi bank yakni “menjadi bank syari'ah terpercaya pilihan mitra usaha”.⁶

Hingga saat ini bank mandiri syari'ah telah menunjukkan keberhasilannya menjadi bagian dari Bank Mandiri. Keberhasilan ini ditunjukkan oleh kepercayaan nasabah dengan memilih bank mandiri syari'ah sebagai pilihan bank yang tepat. Bahkan bank syariah mandiri ini telah berhasil mendapatkan beberapa penghargaan yang semakin menunjukkan eksistensinya di bidang perbankan. Demi memberikan kepuasan dan pelayanan maksimal kepada para nasabah, BSM terus mengembangkan pelayanannya. Studi kasus dalam penelitian ini hanya memfokuskan saja pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang yang ada di kota Palembang. Berhasil atau

⁶ <https://tipserbaserbi.blogspot.com/2014/09/sejarah-bank-syariah-mandiri-bsm.html?m=1>. Diakses pada tanggal 16 desember pukul 14.30 wib.

tidaknya Bank Syariah Mandiri dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan peminatnya maka penelitian ini akan mengkaji pengaruh budaya, pribadi dan psikologi terhadap keputusan nasabah menabung di bank Syariah mandiri cabang Palembang.

Berikut adalah data perkembangan jumlah nasabah menabung di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Palembang dalam lima tahun terakhir.

Tabel 1.1

Data Perkembangan Jumlah Nasabah Menabung di BSM KC Palembang

No	Tahun	Jumlah Nasabah	Persentase Peningkatan
1	2013	1.296	-
2	2014	1.392	7,40 %
3	2015	1.488	6.89 %
4	2016	1.632	9.67 %
5	2017	1.800	10.29 %

Sumber : Bank Syariah Mandiri Cabang Palembang, (2018)

Berdasarkan data di atas telah menjelaskan bahwa setiap tahunnya mengalami peningkatan jumlah nasabah yang sangat baik. Hal ini juga disampaikan melalui wawancara dengan salah satu karyawan predikat terbaik di Bank Syariah Mandiri Cabang Palembang, dia menjelaskan bahwa setiap tahunnya mengalami peningkatan, terutama nasabah pensiun dan nasabah yang menabung haji baik dari usia muda sampai usia tua.⁷Artinya secara fenomena yang didapatkan ada peningkatan terhadap minat menabung di Bank Syariah Mandiri Cabang Palembang. Adapun variabel-variabel independen tersebut diambil karena dilihat dari penelitian terdahulu bahwa

⁷Muzzamil, Head Teller BSM Cabang Palembang, *Wawancara*, Bank Syariah Mandiri Cabang Palembang, 19 April 2018

terdapat hasil yang tidak konsisten, sehingga masih perlu dilakukan penelitian kembali terhadap variabel-variabel tersebut. Berikut *Research Gap* dalam penelitian ini:

Tabel 1.2
***Research gap* variabel budaya terhadap keputusan nasabah**

Peneliti	Kesimpulan Penelitian
Abdul Ghoni dan Tri Bodroastuti	terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel budaya terhadap keputusan nasabah
Ida Nurlaeli (2017)	Tidak terdapat pengaruh antara variabel budaya terhadap keputusan nasabah

Sumber : Abdul Ghoni dan Tri & Ida Nurlaeli (2017)

Menurut tabel 1.2 berdasarkan hasil SPSS yg diteliti oleh Abdul Ghoni dan Tri Bodroastuti pengaruh faktor budaya terhadap perilaku konsumen diperoleh t hitung (2,019) > t tabel (1,9977) sehingga H₀ ditolak dan H_a diterima. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara faktor budaya (X₁) terhadap perilaku keputusan konsumen (Y)⁸. Sedangkan berdasarkan hasil dari penelitian dari Ida Nurlaeli bahwa faktor budaya sebesar

⁸ Abdul, Ghoni, Tri Bodroastuti, *Pengaruh Faktor Budaya, Sosial, Pribadi Dan Psikologi Terhadap Perilaku Konsumen, Journal*. (Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Widya Manggala). Hal.98

0,531 > 0,05. Hal ini berarti bahwa diterima dan ditolak, artinya variabel budaya secara parsial tidak berpengaruh terhadap keputusan nasabah memilih bank syariah.⁹

Tabel 1.3

***Research gap* variabel pribadi terhadap keputusan nasabah**

Peneliti	Kesimpulan Penelitian
TA Teguh Setiawan dan Ulilamri (2017)	terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel pribadi terhadap keputusan nasabah
Nita Despri Kartikasari dan Hermin Endratno (2016)	terdapat pengaruh positif tetapi tidak signifikan antara variabel pribadi terhadap keputusan nasabah

Sumber : Teguh dan Ulilamri (2017) & Nita Despri dan Hermin E (2016)

Menurut tabel 1.3 hasil yang dilakukan oleh TA Teguh Setiawan dan Ulilamri membuktikan bahwa faktor pribadi berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap perilaku menabung. Hal ini terlihat terlihat dari nilai signifikan (0,001) > 0,05 dan t = hitung = 3,372 < t tabel 1,984 Hal ini berarti bahwa semakin tinggi faktor pribadi dirasakan oleh seorang nasabah maka akan semakin tinggi dan semakin baik perilaku menabung dari nasabah tersebut, dan sebaliknya apabila semakin rendah faktor pribadi dirasakan oleh seorang nasabah maka akan semakin rendah perilaku menabung dari nasabah tersebut.¹⁰ Sedangkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Nita Despri Kartikasari dan Hermin Endratno, faktor pribadi mempunyai

⁹ Ida, Nurlaeli, *Pengaruh Faktor Budaya, Psikologi, Pelayanan, Promosi, dan Pengetahuan Tentang Produk Terhadap, Keputusan Nasabah Dalam Memilih BPRS di Banyumas*, Journal. (Universitas Negeri Semarang). Hal.87

¹⁰ TA Teguh, Setiawan dan Ulilamri, *Analisis Pengaruh Faktor Kebudayaan, Sosial, dan Pribadi Terhadap Perilaku Nasabah Dalam Menabung di Bank Jateng Cabang Koordinator Semarang*. Journal (Semarang : Jurusan Manajemen, STIE Widya mangala 2017).hal 74.

pengaruh yang positif namun tidak signifikan terhadap keputusan nasabah dalam menyimpan dananya di bank syariah Purwokerto. Berdasarkan nilai t hitung sebesar 1,454 kurang dari t tabel 1,655 dengan taraf signifikan hasil sebesar 0,148 lebih kecil dari 0,05.¹¹

Tabel 1.4

Research gap variabel psikologis terhadap keputusan nasabah

Peneliti	Kesimpulan penelitian
Dwita Darmawati dkk (2007)	terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel psikologis terhadap keputusan nasabah
Ida Nurlaeli (2017)	Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel psikologis terhadap keputusan nasabah

Sumber : Dwita Darmawati dkk (2007) & Ida Nurlaeli (2017)

Dari tabel diatas, menurut Dwita Darmawati dkk variabel kepribadian dan psikologis mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel keputusan pembelian produk Shar'e. Hal ini dibuktikan dengan besarnya F hitung yang lebih besar dari F tabel dan t hitung variabel kepribadian dan psikologis yang masing-masing lebih besar daripada t table.¹² Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Ida nurlaeli Variabel psikologi dengan tingkat signifikasinya $0,824 > 0,05$. Dan Nilai koefisien regresi psikologi adalah sebesar $-0,028$, menunjukkan jika variabel independen dengan nilai psikologi berpengaruh secara negatif. Dengan

¹¹ N.Despri, Kartikasari dan Hermin Endratno, *Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Untuk Menyimpan Dana Pada Bank Syariah Cabang Purwokerto*, Journal, (Purwokerto : Universitas Muhammadiyah Purwokerto 2016). Hal.113

¹² Dwita Darmawati dkk, *Analisis Pengaruh Kebudayaan, Sosial, Kepribadian, dan Psikologi Terhadap Keputusan Pembelian Shar'e (Survei pada nasabah bank muamalat Indonesia cabang purwokerto)*. Journal, Performance : Vol.6 No.1 september 2007 : (p.16-32).

demikian diterima ditolak. Yang berarti variabel psikologis secara parsial tidak berpengaruh nyata terhadap keputusan nasabah memilih bank syariah.¹³

Dari fenomena data tersebutlah dapat ditarik kesimpulan bahwa tidak setiap kejadian empiris sesuai dengan teori yang ada. Hal ini dapat diperkuat dengan adanya *research gap* diambil dalam penelitian terdahulu. Berdasarkan dari uraian diatas, penulis ingin mengadakan penelitian mengenai perilaku konsumen yang berjudul **“Pengaruh Budaya, Pribadi, dan Psikologi Keputusan Nasabah Bank Syariah mandiri”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, permasalahan yang dirumuskan dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel budaya terhadap keputusan nasabah dalam memilih Bank Syariah mandiri cabang Palembang ?
2. Apakah terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel pribadi terhadap keputusan nasabah dalam memilih Bank Syariah mandiri cabang Palembang ?
3. Apakah terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel psikologi terhadap keputusan nasabah dalam memilih Bank Syariah mandiri cabang Palembang ?

C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini dibuat bertujuan :

- a. Untuk menganalisis apakah terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel budaya terhadap keputusan nasabah dalam memilih Bank Syariah mandiri cabang Palembang.

¹³ Ida, Nurlaeli, *Pengaruh Faktor Budaya, Psikologi, Pelayanan, Promosi, dan Pengetahuan Tentang Produk Terhadap, Keputusan Nasabah Dalam Memilih BPRS di Banyumas*, Journal. (Universitas Negeri Semarang). Hal.89

- b. Untuk menganalisis apakah terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel pribadi terhadap keputusan nasabah dalam memilih Bank Syariah mandiri cabang Palembang.
- c. Untuk menganalisis apakah terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel psikologi terhadap keputusan nasabah dalam memilih Bank Syariah mandiri cabang Palembang.

D. Manfaat Penelitian

- a. Bagi Penulis

Sebagai wahana potensial untuk mengembangkan wacana dan pemikiran dalam menetapkan teori-teori yang ada dengan keadaan sebenarnya.

- b. Bagi Perusahaan

Sebagai sarana informasi yang dapat digunakan perusahaan (Bank Syariah mandiri) untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi konsumen untuk menabung pada perusahaan mereka.

- c. Bagi Pembaca

Sebagai tambahan informasi bagi nasabah untuk menabung di Bank Syariah mandiri. Dan sebagai salah satu acuan dalam penelitian dikemudian waktu.

E. Sistematika Penulisan

Untuk menyusun tugas akhir ini peneliti membahas dan menguraikan masalah yang dibagi dalam lima bab, adapun maksud dari pembagian dalam tugas akhir ini kedalam bab-bab yaitu

agar mempermudah orang yang membacanya dan memperjelas dalam menguraikan permasalahan dengan baik.

BAB I PENDAHULUAN

Berisikan mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan juga sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Didalam bab 2 menjelaskan tentang landasan teori tentang variabel y keputusan nasabah, faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah yang meliputi variabel x yaitu faktor budaya, faktor pribadi, dan faktor psikologi, serta penelitian terdahulu.

BAB III METODE PENELITIAN

Gambaran objek penelitian, paparan tentang definisi operasional variabel, jenis sumber dan data, teknik dan pengumpulan data, sampel penelitian, instrumen penelitian serta teknik analisis data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Berisi tentang pembahasan, yaitu pemaparan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Merupakan bab terakhir atau pun bab penutup yang memuat tentang kesimpulan hasil penelitian dan juga saran dari peneliti terhadap objek penelitian.