

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perbankan berbasis syariah merupakan bank yang berpedoman pada asas kemitraan, bertindak adil, transparansi dan menyeluruh yang beroperasi secara syariah dengan mengutamakan asas kemitraan serta kebersamaan pada tiap-tiap kegiatan baik itu bagi pihak bank maupun nasabah yang mendapatkan keuntungan. Dimana, perbankan berbasis syariah sendiri mengambil keuntungan bukan berdasarkan sistem bunga melainkan dengan sistem bagi hasil atas dasar kesepakatan.¹

Di Indonesia, bank syariah memiliki penjamin khusus untuk bertanggung jawab serta mengawasi semua kegiatan yang ada di bank syariah agar tetap mematuhi setiap proses kegiatan yang sesuai dengan prinsip syariah, yaitu Dewan Pengawas Syariah (DPS).² Untuk taraf nasional, perbankan syariah juga memiliki lembaga tersendiri yang memegang tugas maupun wewenang dalam menetapkan fatwa baik itu mengenai produk atau jasa dalam setiap perbankan syariah. Lembaga tersebut adalah Dewan Syariah Nasional (DSN), yang terbentuk langsung berdasarkan kesepakatan Majelis Ulama Indonesia (MUI).³

¹ Eko Yulianan, "Pengaruh Pengetahuan Konsumen Mengenai Perbankan Syariah Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Pada PT. Bank Syariah Cabang Bandung", *STIE Mikroskil, Jurnal Wira Ekonomi Mikroskil*, Vol. 01, No. 01, (April 2011), Hlm. 21

² Andri Soemitra, "Bank dan Lembaga Keuangan Syariah", (Jakarta : KENCANA, 2009)

³ Muhammad Nasir, dkk, "Pengaruh Literasi Keuangan, Tata Kelola, dan Kepatuhan Syariah Dalam Preferensi Memilih Produk Bank Syariah", *EKOMBIS Sains : Jurnal Ekonomi, Keuangan dan Bisnis*, Vol. 07, No. 01, (Maret 2022), Hlm. 40-41

Saat ini, bank berbasis syariah sangat berkembang terutama di Indonesia. Pada awalnya hanya bank muamalat yang menjadi bank syariah, namun sekarang sudah ada banyak bank-bank syariah lainnya dan kebanyakan pula merupakan kantor cabang syariah yang berafiliasi atau dibentuk oleh bank konvensional yang sudah ada.

Terdapat banyak sekali bank-bank syariah yang ada di Indonesia termasuk Kota Palembang. Adapun bank-bank tersebut seperti Bank Sumsel dan Babel, Bank Rakyat Indonesia, Bank Central Asia, Bank Mandiri, serta Bank Nasional Indonesia.. Beberapa bank tersebut tentunya memiliki berbagai peraturan secara tersendiri baik yang ditujukan kepada pegawai dan kepada setiap nasabahnya. Dari beberapa bank tersebut juga sudah ada yang membentuk kantor cabang yang berbasis syariah, salah satunya yaitu PT. Bank Sumsel dan Babel yang diberi nama Bank Sumsel dan Babel Syariah.

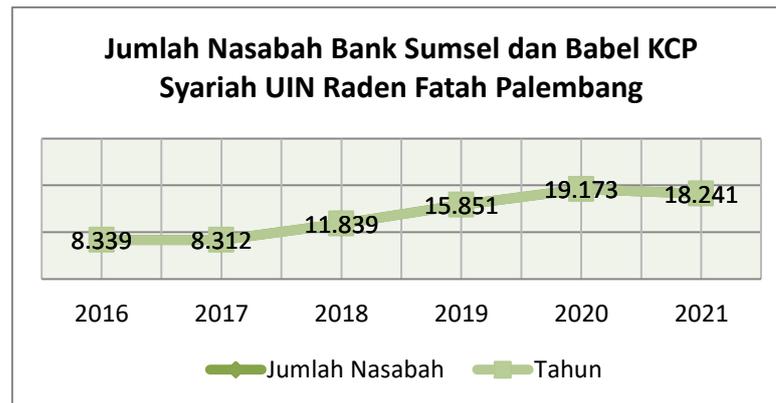
Bank Sumsel dan Babel Syariah ialah bank yang berafiliasi pada Bank Sumsel dan Babel Konvensional yang ada di Sumatera Selatan. Bank Sumsel dan Babel Syariah ini merupakan agen pengembangan ekonomi untuk membantu meningkatkan taraf kehidupan masyarakat dengan memberi layanan yang terbaik. Terbukti dengan penghargaan yang diperoleh dalam Kategori Buku II pada *WOW Service Excellent Award 2015*.⁴

Peran Bank Sumsel dan Babel Kantor Cabang Syariah tentunya tidak terlepas dari peran Kantor Cabang Pembantu yang mereka bentuk. Bank Sumsel dan Babel Kantor Cabang Pembantu Syariah menjadi tempat untuk

⁴ www.banksumselbabel.com (Diakses Jumat, 03 Mei 2022 Pukul 13.54 Pada Laman Detik Berita)

memperoleh dana pihak ketiga.⁵ Salah satu kantor cabang pembantu syariah yang ada di Kota Palembang yaitu Bank Sumsel dan Babel Kantor Cabang Pembantu Syariah UIN Raden Fatah Palembang.

Grafik 1.1



Sumber : Bank Sumsel dan Babel KCP Syariah UIN Raden Fatah, 2022

Berhasil atau tidak sebuah bank dapat dilihat berdasarkan jumlah nasabah yang ada. Dari grafik diatas jumlah nasabah Bank Sumsel dan Babel KCP Syariah UIN Raden Fatah dari Tahun 2016-2021 menunjukkan ketidakstabilan. Pada tahun 2016, jumlah nasabah sebanyak 8.339 dan mengalami penurunan sebanyak 27 orang di tahun 2017. Jumlah nasabah kembali mengalami peningkatan pada tahun 2018 sebanyak 3.527 orang. Peningkatan yang lebih besar terjadi untuk 2 tahun berikutnya dengan jumlah nasabah sebanyak 15.851 ditahun 2019 dan 19.173 orang ditahun 2020. Tetapi pada tahun 2021 kembali mengalami penurunan sebanyak 932 orang.⁶

⁵ Andri Soemitra, "Bank dan Lembaga Keuangan Syariah", (Jakarta : KENCANA, 2009), Hlm. 25

⁶ Laporan Tahunan Bank Sumsel dan Babel Cabang Pembantu Syariah UIN Raden Fatah Palembang, (Hasil Wawancara Dengan Karyawan Bagian Umum, Mba Dofita), Selasa, 07 Juni 2022

Keputusan nasabah dalam memilih bank syariah mana untuk digunakan produk dan jasanya, menjadi satu hal yang penting. Keputusan yang baik untuk memilih bank syariah menurut nasabah, sering kali terdapat kesulitan mendasar dari berbagai faktor kompleks yang menyangkut berbagai hal penentu pengambilan keputusan nasabah dalam memilih bank tersebut sehingga pemasaran bank dapat lebih mudah untuk mengetahui apa saja kebutuhan nasabah tersendiri.⁷

Dengan adanya peningkatan di dunia perbankan syariah, secara umum baik calon nasabah ataupun nasabah tentu akan selalu lebih efektif dalam memilih bank syariah yang memberikan keuntungan serta kemudahan untuk menjadi tempat dalam melakukan transaksi keuangan. Agar mendapatkan bank syariah yang sesuai dengan kriteria calon nasabah dan juga nasabah, tentunya mereka tetap memperhatikan dan mempertimbangkan berbagai faktor tertentu untuk menentukan keputusan memilih bank syariah tersebut.

Dengan adanya pernyataan tersebut, maka dari itu, Bank Sumsel dan Babel Cabang Pembantu Syariah UIN Raden Fatah Palembang dituntut agar tetap perlu melakukan berbagai hal yang bisa mendukung terus peningkatan keputusan nasabah dalam memilih Bank Sumsel dan Babel Cabang Pembantu Syariah UIN Raden Fatah Palembang.

Memahami pengetahuan nasabah juga menjadi faktor penting, karena masih banyak juga orang-orang yang memberi pendapat bahwa sistem bank syariah sendiri masih sama saja dengan bank konvensional pada umumnya.

⁷ M. Ricky Adriansyah, "Pengaruh Syariah Compliance, Komunikasi Interpersonal, dan Label Syariah Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah di Bank Sumsel dan Babel Syariah Kantor Cabang Palembang", Skripsi (UIN Raden Fatah Palembang, 2021), Hlm. 7

Menurut Sumarwan, memahami pengetahuan yang dimiliki nasabah sangat penting bagi pemasar, karena apa saja yang dibeli, dimana nasabah membeli, kapan serta berapa banyak produk yang dibeli atau jasa yang digunakan itu semua tergantung dan atas dasar seberapa banyak pengetahuan yang dimiliki nasabah tentang apa-apa saja yang akan mereka beli.⁸

Pengetahuan sendiri merupakan tentang bagaimana nasabah mengumpulkan dan mengatur informasi yang nantinya akan dijadikan alasan untuk pengambilan keputusan serta bagaimana nasabah mengevaluasi produk dan jasa pada bank tersebut yang diharapkan dapat memenuhi kebutuhannya. Pengetahuan nasabah tersebutlah yang nantinya menjadi suatu dampak terhadap perilaku nasabah sendiri. Termasuk menjadi pertimbangan bagi nasabah dalam menentukan Bank Umum Konvensional atau Bank Umum Syariah yang dipilih.

Upaya untuk terus meningkatkan serta mempertahankan keputusan nasabah dalam memilih bank syariah, nampaknya juga masih ada beberapa kendala yang membuat bank syariah sendiri belum bisa mencapai tujuannya meyakinkan nasabah untuk tetap bertahan pada keputusan pilihannya terhadap bank syariah.

Dengan adanya hal tersebut, pengetahuan saja tidak cukup hanya untuk membuat nasabah terus bertahan memilih bank syariah. Maka dengan itu, kepatuhan syariah juga dianggap menjadi salah satu faktor penting atau pilar penting lainnya dalam keputusan nasabah memilih karena akan

⁸ Sumarwan, Ujang, "Perilaku Konsumen Teori dan Penerapan Dalam Pemasaran", Bogor : Ghalia Indonesia, 2011

mempertimbangkan bagaimana aktifitas bank syariah tersebut dalam pengelolaan dana nasabah sesuai dengan aturan Dewan Pengawas Syariah (DPS).

Syariah compliance merupakan kepatuhan bank syariah terhadap prinsip-prinsip bank itu sendiri. Kepatuhan syariah inilah yang jadi syarat mendasar terbentuknya bank yang berbasis syariah. Menurut masyarakat, kepatuhan syariah inilah sebuah bentuk dari integritas dan kredibilitas sebuah bank syariah. Namun, pada saat ini, tingkat pemahaman masyarakat mengenai perbankan syariah cukup rendah bahkan hingga menganggap bahwa bank syariah dan konvensional sama saja.⁹ Menurut Winny, dan kawan-kawan, bank syariah harus tetap sesuai dan harus dapat memastikan bahwa transaksi dan semua aktivitas yang dilakukan bank sudah sesuai dengan prinsip-prinsip syariah dengan cara mematuhi kepatuhan syariah yang ada.¹⁰ Maka dari itu, kepercayaan dan keyakinan yang dimiliki nasabah terhadap bank syariah sangat penting ialah terpenuhinya sistem islami pada kegiatan yang mereka lakukan.

Selain itu, masih ada beberapa temuan penelitian yang saling bertentangan yang penulis gunakan sebagai referensi tambahan untuk melakukan penelitian ini.

Dalam penelitian tentang pengaruh Pengetahuan Nasabah dan *Syariah Compliance* sudah ada berbagai ragam dan jenis dengan menggunakan objek penelitian yang juga beragam. Temuan penelitian saat ini tidak selalu sesuai

⁹ Fitri Hidayatus Zahro, "Pengaruh *Marketing Mix* dan *Syariah Compliance* Terhadap Keputusan Nasabah Memilih BPRS Bina Amanah Satria KC Kebumen", Skripsi (IAIN Purwokerto, 2021), Hlm. 4

¹⁰ Ibid, Hlm. 4

dengan penelitian sebelumnya, yang menunjukkan adanya perbedaan aatau *Research Gap* penelitian dari faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan pelanggan atau konsumen.

Tabel 1.1

<i>Research Gap</i> Pengaruh Pengetahuan Nasabah Terhadap Keputusan Nasabah Memilih		
Variabel	Hasil Penelitian	Peneliti
<i>Research Gap</i> Pengaruh Pengetahuan Nasabah Terhadap Keputusan Nasabah Memilih	Pengetahuan Nasabah berpengaruh positif terhadap keputusan nasabah memilih	Nanda Intan Annisa (2016) ¹¹ , Rani Fitrah (2018) ¹² , Siti Mutia A (2018) ¹³ , Annisa Wahyulkarimah, dkk (2018) ¹⁴ , Avinia Musfiroh (2019) ¹⁵
	Pengetahuan Nasabah tidak berpengaruh terhadap keputusan nasabah memilih	Riskayanti (2021) ¹⁶

Sumber : dikumpulkan dari berbagai sumber, 2022

Berdasarkan tabel 1.1 diatas dari hasil penelitian Nanda Intan, Rani Fitrah, Siti Mutia, Annisa dkk, dan Avinia Musfiroh menyatakan bahwa pengetahuan nasabah berpengaruh positif terhadap keputusan nasabah memilih. Namun hal ini bertentangan dengan hasil penelitian dari Riskayanti

¹¹ Nanda Intan A, “Pengaruh Pengetahuan, Religiusitas, Produk Perbankan, dan Pelayanan Terhadap Keputusan Mahasiswa Dalam Memilih Bank Syariah”, Skripsi (UIN Yogyakarta, 2016)

¹² Rani Fitrah, “Pengaruh Pengetahuan Nasabah Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Memilih Bank Syariah Mandiri KC Batusangkar”, Skripsi (IAIN Batusangkar, 2018)

¹³ Siti Mutia A, “Pengaruh Pengetahuan Dan Sikap Terhadap Keputusan Mahasiswa Memilih Perbankan Syariah (Studi Di Kalangan Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara)”, Skripsi (Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, 2018)

¹⁴ Annisa Wahyulkharimah, dkk, “Pengaruh Budaya, Psikologis, Pelayanan, Promosi dan Pengetahuan Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Memilih Bank Syariah”, HES : *Jurnal Hukum Ekonomi Syariah*, Vol. 1, No. 1, (April 2018)

¹⁵ Avinia Musviro, “Pengaruh Pengetahuan Konsumen dan Lokasi Bank Terhadap Keputusan Nasabah Memilih Bank Muamalat KCP Ponorogo”, Skripsi (IAIN Ponorogo, 2019)

¹⁶ Riskayanti, “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Dalam Memilih Bank Syariah (Studi Kasus Pada Bank Muamalat CAB Makassar)”, Skripsi (STIE Nobel Indonesia, 2021)

yang menyatakan pengetahuan nasabah tidak berpengaruh terhadap keputusan nasabah memilih

Tabel 1.2

Research Gap Pengaruh Syariah Compliance Terhadap Keputusan Nasabah Memilih		
Variabel	Hasil Penelitian	Peneliti
<i>Research Gap</i> Pengaruh Syariah Compliance Terhadap Keputusan Nasabah Memilih	<i>Syariah Compliance</i> berpengaruh positif terhadap keputusan nasabah memilih	Zamroni&Wahibur Rokhman (2016) ¹⁷ , Gampito, Afridawati (2017) ¹⁸ , Celya Candra D (2019) ¹⁹ , Wahyu Atika (2021) ²⁰
	<i>Syariah Compliance</i> tidak berpengaruh terhadap keputusan nasabah memilih	Wahyu Rifki Diana (2020) ²¹

Sumber : dikumpulkan dari berbagai sumber, 2022

Berdasarkan tabel 1.2 diatas dari hasil penelitian Zamroni dan Wahibur Rokhman, Gampito, Afridawati, Celya Candra serta Wahyu Atika menyatakan bahwa *syariah compliance* berpengaruh positif terhadap keputusan nasabah memilih. Namun hal ini bertentangan dengan hasil penelitian dari Wahyu Rifki Diana yang menyatakan *syariah compliance* tidak berpengaruh terhadap keputusan nasabah memilih.

¹⁷ Zamroni & Wahibur Rokhman, "Pengaruh *Marketing Mix* dan *Syariah Compliance* Terhadap Keputusan Nasabah Memilih Bank Umum Syariah Di Kudus", *EQUILIBRIUM : Jurnal Ekonomi Syariah*, Vol. 4, No. 1, (2016)

¹⁸ Gampito dan Afridawati, "Pengaruh *Syariah Compliance* Terhadap Keputusan Nasabah Memilih Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Batusangkar", *Batusangkar International Conference 11*, (Oktober, 2017)

¹⁹ Celya Candra Dewi, "Pengaruh *Marketing Mix* dan *Syariah Compliance* Terhadap Keputusan Nasabah Memilih Bank Syariah Mandiri KCP Yogyakarta Kaliurang", Skripsi (IAIN Salatiga, 2019)

²⁰ Wahyu Atika, "Pengaruh *Marketing Mix* dan *Syariah Compliance* Terhadap Keputusan Nasabah Memilih Bank Umum Syariah (Studi Kasus Pada Generasi Millennial Yogyakarta)", Skripsi (UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta), 2021

²¹ Wahyu Rifki Diana, "Analisis Pengaruh Tingkat Religiusitas dan Persepsi Pada *Syariah Compliance* Terhadap Keputusan Nasabah Memilih Bank BRI Syariah KCP Magelang Dengan *Customer Trust* Sebagai Variabel Intervening", Skripsi (IAIN Salatiga, 2020)

Berdasarkan beberapa hasil penelitian diatas, penulis menyimpulkan tidak semua hasil penelitian itu sama seperti kajian teori yang ada. Adanya *Research Gap* dari penelitian sebelumnya yang bervariasi juga memperkuat adanya penelitian ini.

Fenomena yang terjadi terkait dengan variabel independen yang akan diteliti dan diuji pada penelitian ini yaitu fenomena yang terjadi pada lingkungan sekitar Kampus A UIN Raden Fatah Palembang. Hampir semua masyarakat sekitar dan yang berada dilingkungan Kampus A UIN Raden Fatah Palembang ini memilih Bank Sumsel dan Babel Cabang Pembantu Syariah UIN Raden Fatah Palembang sebagai bank yang mereka putuskan untuk digunakan produk atau jasanya. Padahal masih ada beberapa bank syariah lainnya yang juga berdiri di sekitaran Kampus A UIN Raden Fatah Palembang termasuk Bank Muamalat yang sudah banyak diketahui merupakan bank syariah pertama di Indonesia tetapi mengapa keputusan nasabah tersebut jatuh pada Bank Sumsel dan Babel Cabang Pembantu Syariah UIN Raden Fatah Palembang. Tidak hanya itu saja, diantara beberapa bank yang ada dilingkungan Kampus A UIN Raden Fatah Palembang, Bank Sumsel dan Babel Cabang Pembantu Syariah UIN ini tergolong bank cukup ramai. Penulis menemukan ada pula organisasi-organisasi baik itu intra kampus maupun ekstra kampus memilih Bank Sumsel dan Babel Syariah Cabang Pembantu UIN Raden Fatah sebagai tempat menyimpan dana yang mereka punya. Padahal ada banyak pilihan Bank Syariah yang bisa mereka jadikan pilihan.

Fenomena lainnya ialah perbandingan dengan fenomena yang pertama. Hal ini penulis temukan pada saat menjalankan Praktik Kerja Lapangan (PKL) atau Magang di Bank Sumsel dan Babel Cabang Pembantu Syariah UIN Raden Fatah Palembang. Disini penulis temui masih banyak mahasiswa yang tetap menggunakan produk atau jasa dari bank tersebut. Dimana berdasarkan pengetahuan dan informasi yang sering sekali penulis dengar bahwasanya banyak orang mengatakan bahwa mahasiswa UIN Raden Fatah hanya terpaksa memilih Bank Sumsel dan Babel Cabang Pembantu Syariah hanya karena Bank Sumsel dan Babel Cabang Pembantu Syariah UIN Raden Fatah Palembang bermitra dengan UIN Raden Fatah Palembang dalam pembuatan Kartu Tanda Mahasiswa (KTM) dan juga Pembayaran UKT.

Oleh karena itu, berdasarkan latar belakang dan *research gap* tersebut, serta fenomena yang terjadi, penulis tertarik melakukan dan mengangkat penelitian berjudul **Pengaruh Pengetahuan Nasabah dan Syariah Compliance Terhadap Keputusan Nasabah Memilih Bank Sumsel dan Babel Cabang Pembantu Syariah UIN Raden Fatah Palembang.**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, rumusan masalah yang akan diangkat dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah pengetahuan nasabah berpengaruh secara parsial terhadap keputusan nasabah memilih Bank Sumsel dan Babel Cabang Pembantu Syariah UIN Raden Fatah Palembang ?
2. Apakah *syariah compliance* berpengaruh secara parsial terhadap keputusan nasabah memilih Bank Sumsel dan Babel Cabang Pembantu Syariah UIN Raden Fatah Palembang ?
3. Apakah pengetahuan nasabah dan *syariah compliance* berpengaruh secara simultan terhadap keputusan nasabah memilih Bank Sumsel dan Babel Cabang Pembantu Syariah UIN Raden Fatah Palembang ?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah :

- 1) Untuk mengetahui pengaruh pengetahuan nasabah terhadap keputusan nasabah memilih Bank Sumsel dan Babel Cabang Pembantu Syariah UIN Raden Fatah Palembang.
- 2) Untuk mengetahui pengaruh *syariah compliance* terhadap keputusan nasabah memilih Bank Sumsel dan Babel Cabang Pembantu Syariah UIN Raden Fatah Palembang.

- 3) Untuk mengetahui pengaruh pengetahuan nasabah dan *syariah compliance* terhadap keputusan nasabah memilih Bank Sumsel dan Babel Cabang Pembantu Syariah UIN Raden Fatah Palembang.

D. Manfaat Penelitian

- 1) Bagi Penulis

Penelitian diharapkan dapat memberikan pemahaman, pengetahuan, dan wawasan yang mendalam mengenai bagaimana pengaruh pengetahuan nasabah dan *syariah compliance* terhadap keputusan nasabah memilih Bank Sumsel dan Babel Cabang Pembantu Syariah UIN Raden Fatah Palembang.

- 2) Bagi Bank

Penelitian diharapkan dapat digunakan untuk menambah konsep dan memberikan masukan bagi perbankan syariah serta diharapkan dapat dijadikan gambaran alasan-alasan dibalik keputusan nasabah memilih Bank Sumsel dan Babel Cabang Pembantu Syariah UIN Raden Fatah Palembang itu sendiri.

- 3) Bagi Pihak Lain

Penelitian diharapkan bisa menjadi tambahan referensi untuk pihak-pihak yang akan melakukan penelitian selanjutnya.

E. Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

Berisikan latar belakang, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematikan penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Bab ini berisi penjelasan tentang teori yang digunakan, pembahasan, penelitian terdahulu sebagai referensi, pengembangan hipotesis serta kerangka teori melakukan penelitian.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisi tentang jenis, objek, subjek, sumber data, populasi sampel, apa saja variabel penelitian, instrumen penelitian dan teknik pengumpulan data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan tentang gambaran umum objek, hasil penelitian dan pembahasan tentang hasil penelitian ini.

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

Bab ini merupakan bab terakhir yang berisikan simpulan dan juga saran.

