

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Indonesia merupakan negara perekonomian terbuka, yang tak luput dari imbas krisis keuangan maupun dinamika krisis keuangan global. Seperti halnya krisis keuangan yang dialami Amerika Serikat dan negara lainnya termasuk Indonesia yang menjadi krisis ekonomi secara global. *International Monetary Fund* (IMF) memperkirakan terjadinya perlambatan pertumbuhan ekonomi dunia berdampak pada industri perbankan, termasuk perbankan syariah.¹

Krisis ekonomi yang dialami industri perbankan syariah membawa hikmah tersendiri. Kondisi tersebut ditindak lanjuti pemerintah dengan meningkatkan kinerja perbankan melalui penyempurnaan peraturan-peraturan perbankan yang berlaku, khususnya bank bagi hasil yang diatur UU dan Perpu No. 72 Tahun 1972. Kemudian, dengan adanya Undang-Undang No. 10 Tahun 1998, tentang peluang baik tumbuhnya bank-bank syariah di Indonesia. Dengan memungkinkan bank beroperasi sepenuhnya secara syariah atau membuka cabang khusus syariah untuk memacu perkembangan bank-bank syariah di Indonesia.²

Bank syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah. Menurut jenisnya bank syariah terdiri atas Bank Umum Syariah, Unit Usaha Syariah, dan Bank Perkreditan Rakyat Syariah.

¹ Maisur, dkk., "Pengaruh Prinsip Bagi Hasil, Tingkat Pendapatan, Religiusitas, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Menabung Nasabah Pada Bank Syariah Di Banda Aceh", Jurnal Magister Akuntansi, Vol. 4, No. 2, Mei 2015, hlm. 1

² Raihanah Daulay, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Bagi Hasil Terhadap Keputusan Menabung Nasabah Pada Bank Mandiri Syariah Di Kota Medan", Jurnal Riset Akuntansi Dan Bisnis, Vol. 12, No. 1, 2014, hlm. 1

Perkembangan bank syariah terus mengalami kemajuan dengan munculnya bank-bank syariah diberbagai daerah di Indonesia.³ Berikut ini data perkembangan perbankan syariah di Indonesia yang meliputi Bank Umum Syariah (BUS), Unit Usaha Syariah (UUS), Bank Perkreditan Rakyat Syariah (BPRS) :

Tabel 1.1

Perkembangan Jaringan Kantor Perbankan Syariah

Indikator	2014	2015	2016	2017	2018
Bank Umum Syariah					
-Jumlah Bank	12	12	13	13	14
-Jumlah Kantor	2.163	1.990	1.869	1.825	1.875
Unit Usaha Syariah					
-Jumlah Bank Umum Konvensional yang memiliki UUS	22	22	21	21	20
-Jumlah kantor UUS	320	311	332	344	354
Bank Perkreditan Rakyat Syariah					
-Jumlah Bank	163	163	166	167	167
-Jumlah Kantor	439	226	453	441	495
Total Kantor BUS dan UUS	2.483	2.301	2.201	2.169	2.229

Sumber : <https://www.ojk.go.id>

Berdasarkan data dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dapat dilihat bahwa angka tersebut menunjukkan semakin banyaknya bank syariah yang bersaing di Indonesia. Salah satunya Unit Usaha Syariah yang ada di Palembang yaitu Bank Sumsel Babel Syariah Cabang Pembantu Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang. Bank Sumsel Babel Syariah Cabang Pembantu Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang merupakan bank kebanggaan masyarakat

³ Nurul Inayah dan Sri Sudiarti, "Analisis Keputusan Nasabah Menabung Di Bank Syariah (Studi Kasus Di PT. BPRS Puduarta Insani)", At-Tawassuth, Vol. 2, No. 1, 2017: 191-214

Sumatera Selatan yang berkomitmen dalam meningkatkan pelayanan, serta mengembangkan produk yang variatif, dan *human capital* yang profesional.⁴

Pada tanggal 14 Maret 2012 pihak Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang dan Bank Sumsel Babel Syariah melakukan penandatanganan perjanjian kerjasama saling menguntungkan, dengan mempercayai kegiatan ekonominya kepada Bank Sumsel Babel Syariah. Dari sumber dan data yang diperoleh bahwa seluruh karyawan dan mahasiswa Universitas Islam Raden Fatah Palembang diwajibkan untuk membuka rekening di bank tersebut agar memudahkan proses atau transaksi perkuliahan.⁵ Berikut ini data jumlah nasabah Bank Sumsel Babel Syariah Cabang Pembantu Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang :

Tabel 1.2
Jumlah Nasabah Bank Sumsel Babel Syariah Capem UIN Raden Fatah Palembang

Tipe	2015	2016	2017	2018
Jumlah Nasabah Dana Pihak Ketiga	9.509	8.339	8.312	11.839

Sumber: Karyawan Bank Sumsel Babel Syariah Capem UIN Raden Fatah Palembang 2019

Berdasarkan tabel 1.2 menunjukkan bahwa jumlah nasabah mengalami fluktuatif, sedangkan pada tahun 2018 jumlah nasabah mengalami kenaikan yang lebih signifikan. Dalam penelitian ini menggunakan jumlah populasi yang dijadikan objek penelitian adalah nasabah pada tahun 2018 sebanyak 11.839 orang nasabah. Adapun produk yang sering ditawarkan oleh Bank Sumsel

⁴ <https://www.banksumselbabel.com/syariah/>

⁵ Yolanda, Hasil Wawancara dengan salah satu karyawan Bank Sumsel Babel Syariah Capem UIN Raden Fatah Palembang.

Babel Syariah Capem UIN Raden Fatah Palembang yaitu tabungan, giro, deposito, pembiayaan, dan jasa lainnya.

Bank Sumsel Babel Syariah Cabang Pembantu Universitas Negeri Raden Fatah Palembang berusaha untuk memuaskan nasabah dalam menggunakan produk perbankan yang dihasilkan, maka bank berperan penting dalam memahami perilaku nasabah, terlepas lagi nasabah sangat selektif dan mempunyai pengetahuan cukup terhadap suatu jasa. Saat akan memilih untuk memutuskan menabung, tentunya calon nasabah akan memilih produk dan jasa yang dapat menguntungkan dan memudahkan transaksi keuangan.⁶

Keputusan pengambilan pembiayaan atau pembelian merupakan sikap seseorang untuk membeli atau menggunakan suatu produk baik berupa barang atau jasa yang telah diyakini akan memuaskan dirinya dan kesediaan menanggung resiko yang mungkin ditimbulkan. Pada saat seorang nasabah baru akan melakukan pembiayaan yang pertama kali atas suatu produk, pertimbangan yang akan mendasarinya berbeda dari pertimbangan pembiayaan yang telah berulang kali.⁷

Dalam islam, menurut Ibnu Taimiyah pengambilan keputusan yang disepakati ialah musyawarah, sebab merupakan *ijma'* (Konsensus) hasil musyawarah dan tidak merupakan rekayasa sepihak untuk mementingkan kepentingan tertentu. Dalam islam juga terdapat prinsip pengambilan

⁶ Roni Andespa, "*Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Dalam Menabung Di Bank Syariah*", Jurnal Lembaga Keuangan Dan Perbankan, Vol. 2, No. 1, 2017

⁷ Sudaryono, *Manajemen Pemasaran Teori dan Implementasi*, (Yogyakarta : CV Andi Offset, 2016), Hal. 101

keputusan, yaitu adil, amanah, istiqomah dan kejujuran.⁸ Selain itu dalam Al-Qur'an juga dijelaskan :

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ ۖ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ ۚ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ ۚ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ ۚ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ

Artinya: “Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena itu maafkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakal kepada-Nya. (QS. Al’Imran: 159)

Salah satu faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam proses mempertimbangkan, memilih hingga menggunakan jasa perbankan syariah yaitu, pengetahuan nasabah. Pengetahuan nasabah merupakan segala sesuatu yang ada dalam pikiran seseorang setelah dilakukan pengindraan terhadap suatu objek tertentu. Pengetahuan atau informasi pada perbankan bisa didapat dari orang lain, seperti dari karyawan bank, teman, saudara, keluarga, media cetak dan media elektronik.⁹

⁸ Shohahussurur, Proses Pengambilan Keputusan dalam Perspektif Ibnu Taimiyah, Jurnal Tsaqafah, Vol. 6, No.1, April 2010. Hal. 67

⁹ Adi Farma, *Pengambilan Keputusan*,” dalam <http://adipsi.blogspot.co.id> (diakses pada tanggal 4 september 2019).

Rendahnya pemahaman tentang bank syariah merupakan permasalahan yang dihadapi oleh Bank Sumsel Babel Syaiah Capem UIN Raden Fatah Palembang. Hal ini disebabkan karena minimnya sosialisasi tentang pemahaman bunga (riba) terhadap bank syariah, sehingga masyarakat beranggapan bahwa sistem bank syariah sama dengan sistem bank konvensional.¹⁰

Pengetahuan nasabah merupakan segala sesuatu yang ada dalam pikiran seseorang setelah dilakukan pengindraan terhadap suatu objek tertentu. Pengetahuan atau informasi pada perbankan bisa didapat dari orang lain, seperti dari karyawan bank, teman, saudara, keluarga, media cetak dan media elektronik.¹¹ Selain itu berkaitan dengan pengetahuan, di Al-Qur'an surah Al Mujadilah ayat 11 dijelaskan pentingnya pengetahuan :

يَرْفَعُ اللَّهُ الَّذِينَ آمَنُوا مِنْكُمْ وَالَّذِينَ أُوتُوا الْعِلْمَ دَرَجَاتٍ

Artinya: “Allah akan meninggikan orang-orang yang beriman di antaramu dan orang-orang yang diberi ilmu pengetahuan beberapa derajat.” (QS. Al Mujadilah: 11).

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu, mengindikasikan adanya *research gap* dari pengetahuan yang mempengaruhi keputusan nasabah yaitu sebagai berikut :

¹⁰ Abdul Haris Romdhoni dan Dita Ratnasari, “Pengaruh Pengetahuan, Kualitas Pelayanan, Produk, Dan Religiusitas Terhadap Minat Nasabah Untuk Menggunakan Produk Simpanan Pada Lembaga Keuangan Mikro Syariah”, Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam, Vol. 4, No. 2, 2018, 136-147

¹¹ Adi Farma, *Pengambilan Keputusan*,” dalam <http://adipsi.blogspot.co.id> (diakses pada tanggal 4 september 2019).

Tabel 1.3

Research Gap Pengetahuan Terhadap Keputusan Nasabah

	Hasil penelitian	Peneliti
Pengaruh pengetahuan terhadap keputusan nasabah	Terdapat pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah	1. Anggita Novita Gampu (2015) ¹² 2. Eko Yuliawan (2011) ¹³ 3. Sunardi (2015) ¹⁴
	Tidak terdapat pengaruh yang signifikan terhadap keputusan menabung	1. Ananggadipa Abhimantra dkk (2013) ¹⁵

Sumber: Dari Berbagai Penelitian (2019)

Penelitian yang dilakukan oleh Anggita Novita Gampu, Eko Yuliawan dan Sunardi menunjukkan bahwa pengetahuan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah. Hal ini bertentangan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ananggadipa Abhimantra dkk, menunjukkan bahwa pengetahuan tidak berpengaruh terhadap keputusan menabung.¹⁶

Berdasarkan latar belakang di atas, penelitian ini mengambil sampel para nasabah di Bank Sumsel Babel Syariah Capem UIN Raden Fatah Palembang dengan demikian, penulis mengambil judul **Pengaruh Pengetahuan Terhadap Keputusan Nasabah Menabung Di Bank Sumsel Babel Syariah Capem UIN Raden Fatah Palembang.**

¹² Anggita Novita Gampu dkk, “Analisis Motivasi, Persepsi, dan Pengetahuan Terhadap Keputusan Nasabah Memilih PT. Bank Sulutgo Cabang Utama Manado”, Jurnal EMBA, Vol.3 No.3, September 2015

¹³ Eko Yuliawan, “Pengaruh Pengetahuan Konsumen Mengenai Perbankan Syariah Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Pada PT. Bank Syariah Cabang Bandung”, Jurnal Wira Ekonomi Mikroskil, Vol. 1, No. 1, April 2011

¹⁴ Sunardi dan Ana Maftukhah, “Pengaruh Konsumen Dan Keputusan Menjadi Nasabah (Kasus BSM Kan.Cab Pembantu BSD Tangerang Selatan)”, Jurnal Islaminomic, Vol. 6, No. 2, Agustus 2015

¹⁵ Ananggadipa Abhimantra dkk, “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Nasabah (Mahasiswa) Dalam Memilih Menabung Menabung Pada Bank Syariah”, Jurnal Pesat, Vol. 5, Oktober 2013

¹⁶ Ananggadipa Abhimantra dkk, “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Nasabah (Mahasiswa) Dalam Memilih Menabung Menabung Pada Bank Syariah”, Jurnal Pesat, Vol. 5, Oktober 2013

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah, maka dirumuskan permasalahannya adalah Bagaimana pengaruh pengetahuan terhadap keputusan nasabah menabung di Bank Sumsel Babel Syariah Capem UIN Raden Fatah Palembang ?

C. Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui pengaruh pengetahuan terhadap keputusan nasabah menabung di Bank Sumsel Babel Syariah Capem UIN Raden Fatah Palembang.

D. Kegunaan Penelitian

1. Secara teoritis

Menginformasikan kepada Bank tersebut tentang pengaruh pengetahuan terhadap keputusan nasabah untuk menabung.

2. Secara praktis

a. Bagi penulis

Memberikan wawasan pengetahuan dan menjadi pembanding antara ilmu yang diperoleh di bangku kuliah. Penelitian ini diharapkan mampu menjadi media penerapan ilmu yang didapatkan penulis di bangku kuliah ke dalam kehidupan praktis.

b. Bagi Lembaga (Bank Sumsel Babel Syariah Capem UIN Raden Fatah Palembang)

Bank Sumsel Babel Syariah Capem UIN Raden Fatah Palembang dapat dijadikan sebagai catatan bahwa dengan memperhatikan pengaruh

yang mempengaruhi keputusan nasabah menabung di Bank Sumsel Babel Syariah Capem UIN Raden Fatah Palembang.

c. Bagi Pengembangan Keilmuan

Hasil penelitian ini dapat menjadi tambahan referensi bagi mahasiswa ataupun penelitian lebih lanjut yang melakukan penelitian serupa.