

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perbankan syariah telah berkembang pesat serta telah menjadi *trend* yang sangat penting dalam dunia keuangan. Keberadaan perbankan syariah di Indonesia sebagai refleksi kebutuhan akan sistem perbankan yang dapat memberikan kontribusi stabilitas kepada sistem keuangan nasional. Industri perbankan syariah juga mencerminkan permintaan masyarakat yang membutuhkan suatu sistem perbankan alternatif dimana menyediakan jasa perbankan dengan memenuhi prinsip-prinsip syariah.

Secara resmi legalisasi perbankan syariah telah dituangkan dalam UU No.7 Tahun 1992 tentang Perbankan sebagaimana diubah dengan UU No. 10 Tahun 1998, dan juga dalam UU No. 23 Tahun 1999 tentang Bank Indonesia sebagaimana diubah dengan UU No. 3 Tahun 2004 dan UU No. 21 Tahun 2008. Bank Indonesia secara intensif sejak tahun 2002 hingga sekarang terus melakukan regulasi terhadap

aktivitas perbankan syariah di Indonesia perbankannasional.¹

Sebagai sistem hidup yang sempurna, Islam menginginkan pada umatnya agar dalam melakukan kegiatan ekonomi harus berpedoman dengan Al-quran dan As-Sunnah. Sebagaimana diketahui bahwa, riba itu dilarang keberadaannya berdasarkan nash al-quran karena dampak yang timbul dari pengambilan riba tersebut, begitu juga dengan bunga bank yang ditetapkan oleh bank-bank konvensional.² Perbankan syariah memiliki fungsi yaitu funding dan financing yang berarti menghimpun dana dari masyarakat yang kelebihan dana dan menyalurkan dana dari masyarakat yang kekurangan dana. Prinsip syariah adalah aturan atau perjanjian berdasarkan hukum Islam antara bank dan pihak lain untuk menyimpan dana dan atau pembiayaan kegiatan usaha atau kegiatan lainnya. Pembiayaan yang ada di perbankan syariah itu, berdasarkan prinsip bagi hasil (*mudharabah*), prinsip penyertaan modal (*musyarakah*), prinsip jual beli dengan memperoleh keuntungan (*murabahah*),

¹Amir Machmud Rukmana, *Bank Syariah Teori, Kebijakan, dan Studi Empiris Di Indonesia*, (Jakarta: PT. Gelora Aksara Pratama, 2010), Hal 59.

²Muhammad Syafi'i Antonio, *Bank Syariah: Dari Teori Ke Praktik*, (Jakarta: Gema Insani Press, 2001), Hal. 4

prinsip jual beli barang berdasarkan sewa murni tanpa pilihan (*ijarah*).

Pembiayaan merupakan salah satu tugas pokok bank, yaitu pemberian fasilitas penyediaan dan untuk memenuhi kebutuhan pihak-pihak yang merupakan defisit unit. Menurut sifat penggunaannya, pembiayaan dapat dibagi menjadi dua yaitu pembiayaan produktif dan konsumtif. Sedangkan menurut keperluannya, pembiayaan juga dapat dibagi menjadi dua yaitu pembiayaan modal kerja dan pembiayaan investasi.³

Pembiayaan merupakan salah satu faktor yang penting dalam menjalankan suatu usaha baik untuk usaha perorangan, industri rumahan maupun suatu perusahaan besar yang sudah lama berdiri. Hal ini disebabkan karena suatu usaha membutuhkan biaya untuk menjalankan operasional. Biaya sangat dibutuhkan oleh pengusaha perorangan sampai perusahaan besar. Sumber biaya yang digunakan bisa didapat dari dalam maupun luar perusahaan. Setiap usaha atau kegiatan yang akan dijalani selalu berhubungan dengan orang lain. Setiap usaha baru membutuhkan modal. Modal kerja dapat

³Muhammad Syafi'i Antonio, *Bank Syariah: Dari Teori Ke Praktik*, (Jakarta: Gema Insani Press, 2001), Hal. 160

diperoleh dari kerja sama beberapaorang mengumpulkan sejumlah uang sebagai modal usaha atau melalui pembiayaan pada lembaga keuangan seperti bank. Kebutuhan modal kerja yang semakin meningkat membutuhkan suatu lembaga keuangan untuk dapat menangani masalah tersebut. Agar masyarakat dapat menciptakan suatu usaha baru dengan mudah dan dapat membuka lapangan pekerjaan bagi masyarakat sekitar. ⁴

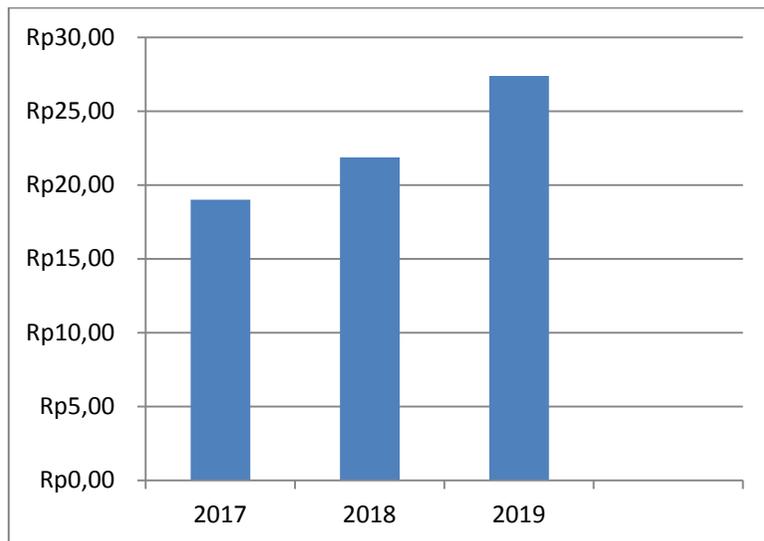
Oleh karena itu bank BRISyariah Sudirman Palembang selaku unit usaha yang melayani jasa perbankan gencar memasarkan produk pembiayaan yang ada kepada masyarakat.

Sebagaimana terlihat dari peningkatan total pembiayaan Bank BRISyariah dari tahun 2017 sampai tahun 2019 mengalami peningkatan sebesar 25,29% .⁵

⁴ Ibid

⁵ <https://ir-brisyariah.com/newsroom/759023-AnnualReport2019-BRIS-att2.pdf>

Total Pembiayaan (Rp Triliun)



Ada beberapa faktor yang kemungkinan mempengaruhi nasabah untuk menggunakan produk pembiayaan bank BRISyariah Sudirman Palembang yaitu sistem bagi hasil yang dilakukan oleh bank BRISyariah Sudirman Palembang sebagai sistem pembagian keuntungan dari hasil usaha yang di dapatkan. Apabila untung maka hasil pendapatan dibagi dua sesuai dengan kesepakatan bersama di awal perjanjian (akad). Apabila mengalami kerugian, maka kedua belah pihak bersama sama menanggung kerugiannya.

Selain sistem bagi hasil, faktor yang kemungkinan mempengaruhi keputusan nasabah dalam menggunakan

produk pembiayaan bank BRISyariah Sudirman Palembang yaitu tingkat kepercayaan. Tingkat kepercayaan yang dimaksud disini ialah seberapa besar nasabah yakin dan percaya terhadap kinerja bank BRISyariah Sudirman Palembang sehingga nasabah dapat memutuskan untuk menggunakan produk pembiayaan yang ditawarkan.

Selain kedua faktor diatas, faktor terakhir yang kemungkinan berpengaruh yaitu *Word of mouth*. Menurut Philip Kotler dan Keller, “Salah satu cara yang efektif untuk mempromosikan produk dan jasa yaitu dengan komunikasi dari mulut ke mulut merupakan proses komunikasi yang berupa memberi rekomendasi baik secara individu maupun kelompok terhadap suatu produk atau jasa yang bertujuan untuk memberikan informasi produk secara persona”.⁶

Menurut Kertajaya , “*Word of mouth* menjadi bagian penting dalam studi pemasaran mengingat bahwa komunikasi dalam *word of mouth* mampu mempengaruhi keputusan pembelian konsumen. Di sisi lain, kekuatan *word of mouth* juga bertambah mengingat bahwa manusia adalah makhluk

⁶Philip Kotler dan Keller. *Marketing Management: 14th Edition*, (Prentice Hall, New Jersey, 2012), Hal. 345

sosial yang senang berinteraksi dan berbagi dengan sesamanya termasuk masalah preferensi pembelian. *Word of mouth* mampu menyebar begitu cepat bila individu yang menyebarkannya memiliki jaringan yang luas. *Word of mouth* adalah salah satu strategi pemasaran yang efektif, murah dan kredibel”

Berdasarkan penelitian terdahulu terdapat research gap dari ketiga variabel tersebut yang mempengaruhi keputusan nasabah menggunakan produk pembiayaan, yakni sebagai berikut :

Tabel 1.1

Research gap Bagi hasil terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Produk Pembiayaan

Peneliti	Judul	Hasil Penelitian
Atanasius Hardian Permana Yogiarto, (2015)	Pengaruh Bagi Hasil, Promosi, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Penggunaan Jasa Perbankan Syariah Tabungan Mudharabah	Hasil penelitian menunjukkan bahwa Bagi Hasil berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan jasa perbankan syariah produk pembiayaan.
Evi Natalia (2014)	Pengaruh Tingkat Bagi Hasil Bank Syariah	Hasil dari penelitian ini adalah variabel

	Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Produk Mudharabah (Studi Pada PT Bank Syariah Mandiri)	tingkat bagi hasil secara statistic berpengaruh negative signifikan.
--	---	--

Didukung dari hasil penelitian yang sudah pernah dilakukan sebelumnya tentang Bagi Hasil. Berdasarkan penelitian yang dilakukan Atanasius Hardian Permana Yugiarto (2015) disimpulkan bahwa bagi hasil berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan jasa perbankan syariah produk pembiayaan. Namun berbeda dengan penelitian yang dilakukan Evi Natalia (2014) bahwa Bagi Hasil berpengaruh negative signifikan terhadap minat nasabah menggunakan produk mudharabah (studi pada PT Bank Syariah Mandiri).

Tabel 1.2

Research Gap Tingkat Kepercayaan terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Produk Pembiayaan

Peneliti	Judul	Hasil Penelitian
Rika Yulianti, Marijati Sangen, dan Ahmad	Pengaruh Nilai-Nilai Agama, Kualitas Layanan, Promosi dan	Kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap

Rifani (2016)	Kepercayaan terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Produk di Bank BNI Syariah di Banjarmasin	keputusan nasabah menggunakan produk Bank BNI Syariah di Banjarmasin.
Mustakim Muchlis (2015)	Faktor-faktor yang mempengaruhi nasabah dalam memilih “Bank Syariah atau Konvensional”	Faktor Kepercayaan tidak berpengaruh terhadap pemilihan bank syariah atau konvensional.

Didukung dari hasil penelitian yang sudah pernah dilakukan sebelumnya tentang Tingkat Kepercayaan. Berdasarkan penelitian yang dilakukan Rika Yulianti, Marijati Sangen, dan Ahma Rifani (2016) disimpulkan bahwa Kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah menggunakan produk Bank BNI Syariah di Banjarmasin. Namun berbeda dengan penelitian yang dilakukan Mustakim Muchlis (2015) bahwa factor kepercayaan tidak berpengaruh terhadap pemilihan bank syariah atau konvensional.

Tabel 1.3

Research Gap *Word of mouth* terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Produk Pembiayaan

Peneliti	Judul	Hasil Penelitian
Setyaningsih (2017)	Pengaruh Kualitas layanan dan Word Of Mouth Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Produk Tabungan Bank BNI Syariah	Hasil penelitian ini adalah bahwa word of mouth berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah
Siti Sholihah Putri (2018)	Analisis Pengaruh Lokasi, Brand Image dan Word Of Mouth Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Memilih Produk Tabungan Haji di Perbankan Syariah	Hasil dari penelitian ini adalah variabel word of mouth berpengaruh negatif signifikan.

Didukung dari hasil penelitian yang sudah pernah dilakukan sebelumnya tentang *word of mouth*. Berdasarkan penelitian yang dilakukan Atanasius Setyaningsih (2017) disimpulkan bahwa *word of mouth* berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah menggunakan produk tabungan bank BNI Syariah . Namun berbeda dengan penelitian yang dilakukan Siti Sholihah Putri (2018) bahwa *word of mouth*

berpengaruh negative signifikan terhadap keputusan nasabah dalam memilih produk tabungan haji di perbankan syariah.

Berdasarkan fenomena yang peneliti dapatkan secara teori mengatakan bahwa apabila tingkat bagi hasil rendah maka semakin tertarik nasabah untuk menggunakan produk pembiayaan. Namun pada praktiknya apabila tingkat bagi hasil menguntungkan maka semakin tertarik nasabah untuk menggunakan produk pembiayaan.

Berdasarkan permasalahan di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **Pengaruh Bagi Hasil, Tingkat Kepercayaan, dan *Word of Mouth* Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Produk Pembiayaan di Bank BRISyariah KCP Sudirman Palembang.**

B. Rumusan Masalah

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

1. Bagaimana Pengaruh Bagi Hasil Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Produk Pembiayaan di Bank BRISyariah KCP Sudirman Palembang?

2. Bagaimana Pengaruh Tingkat Kepercayaan Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Produk Pembiayaan di Bank BRISyariah KCP Sudirman Palembang?
3. Bagaimana Pengaruh *Word of Mouth* Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Produk Pembiayaan di Bank BRISyariah KCP Sudirman Palembang?
4. Bagaimana Pengaruh Bagi Hasil, Tingkat Kepercayaan dan *Word of Mouth* secara simultan Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Produk Pembiayaan di Bank BRISyariah KCP Sudirman Palembang?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk Mengetahui Pengaruh Bagi Hasil Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Produk Pembiayaan di Bank BRISyariah KCP Sudirman Palembang.
2. Untuk Mengetahui Pengaruh Tingkat Kepercayaan Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Produk Pembiayaan di Bank BRISyariah KCP Sudirman Palembang.

3. Untuk Mengetahui Pengaruh *Word Of Mouth* Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Produk Pembiayaan di Bank BRISyariah KCP Sudirman Palembang.

4. Untuk Mengetahui Pengaruh Bagi Hasil, Tingkat Kepercayaan, *Word Of Mouth* secara simultan Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Produk Pembiayaan 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 mengenai Bagi Hasil, Tingkat kepercayaan, *Word of mouth* dan keputusan nasabah 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

