

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perbankan Syariah salah satu lembaga keuangan yang memiliki pengaruh besar dalam roda perekonomian masyarakat. Bank adalah sebuah lembaga bagi masyarakat untuk menyimpan uang dan juga dapat menjadi tempat peminjaman uang disaat masyarakat yang membutuhkan. Seiring dengan berjalannya waktu, bank telah menjadi sebuah kebutuhan hidup manusia.

Dalam perspektif jangka panjang, pengembangan sistem perbankan syariah diharapkan dapat (1) memiliki daya saing yang tinggi dengan tetap berpegang pada nilai-nilai syariah, (2) memiliki peran signifikan dalam sistem perekonomian nasional serta perbaikan kesejahteraan rakyat, dan (3) memiliki kemampuan untuk bersaing secara global dengan pemenuhan standar operasional keuangan internasional. Oleh karena itu kebijakan pengembangan diarahkan pada pengembangan diarahkan pada pengembangan jaringan kantor perbankan syariah khususnya pada wilayah-wilayah yang dinilai potensial. Dalam rangka mendukung program pengembangan jaringan diperlukan data dan informasi yang lengkap dan akurat yang menggambarkan potensi pengembangan bank syariah baik dari sisi *funding* maupun sisi pembiayaan. Potensi dalam hal ini dipandang dari

sumber daya dan aktivitas perekonomian suatu wilayah serta pola sikap/preferensi dari pelaku ekonomi terhadap produk dan jasa bank syariah.¹

Dari uraian tersebut, terlihat bahwa bank syariah memiliki potensi pengembangan yang cukup besar dengan adanya kebutuhan masyarakat dan dukungan kebijakan pengembangan yang kuat. Namun seberapa besar potensi tersebut, pada segmentasi pasar mana yang memiliki potensi yang baik, produk-produk apa yang diharapkan oleh masyarakat dan faktor-faktor apa yang mempengaruhi pengambilan keputusan untuk memilih lembaga keuangan dan bagaimana perilakunya.² Hal ini penting dilakukan untuk memutuskan strategi pengembangan dan skala pengembangannya dimasa yang akan datang.

Bank yang diharapkan bisa menjadi solusi bagi masalah perekonomian masyarakat yang ternyata memiliki sisi negatif. Sisi negatif tersebut berupa sistem riba yang terbentuk dan dikenal dengan bunga. Sistem bunga atau riba ini terdapat pada perbankan konvensional atau secara ekstrem bisa disebut bank dengan sistem kapitalis. Sistem bunga atau riba sangat meresahkan nasabah karena sistem ini dinilai terlalu menguntungkan pihak bank, terutama dalam menjalankan perannya sebagai kreditur, walaupun nasabah sedang berada dalam kondisi yang tidak baik, dengan kata lain, riba telah menzalimi nasabah.³

¹ Bank Indonesia, bank Syariah . *Potensi, Preferensi dan Perilaku Masyarakat terhadap di Wilayah Sumatera Selatan*, hlm.1-2.

² Bank Indonesia, hlm.2.

³ Nurul Ichsan Hasan. *Perbankan Syariah*, Referensi (GP Press Group) Ciputat Mega Mall Blok B/25, 22 & C/15 Ciputat 2014, hlm. 100.

Pada intinya bank dapat didefinisikan sebagai suatu badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Sesuai dengan Undang-undang No. 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah, Bank Syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah dan menurut jenisnya terdiri atas Bank Umum Syariah dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah. Selain definisi tadi, penting pula untuk dipahami beberapa pemahaman mendasar tentang bank syariah, seperti tugas, klasifikasi, dan sifat industri perbankan, sebagaimana yang dapat disimak melalui Boks 1.1.⁴

Bank syariah mandiri adalah lembaga perbankan di Indonesia yang mampu memadukan keduanya, yang melandasi kegiatan operasionalnya. Harmonisasi idealisme usaha dan nilai-nilai spiritual inilah yang menjadi salah satu keunggulan Bank Syariah Mandiri dalam kiprahnya diperbankan Indonesia. Bank syariah mandiri memiliki 737 kantor layanan diseluruh Indonesia dengan akses lebih dari 199.000 jaringan ATM.⁵

Bank Syariah Mandiri merupakan salah satu bank yang sedang berkembang serta selalu meningkatkan mutu dan kualitas pelayanan yang akan diberikan kepada nasabahnya. Keunggulan yang diberikan oleh Bank Syariah Mandiri tidak saja terlihat dari berbagai produk dan hadiah yang ditawarkan kepada nasabah, akan tetapi juga meliputi mutu dan kualitas

⁴ Kasmir. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, Pt RajaGrafindo Persada, Jakarta 2013, hlm. 2.

⁵ www.banksyariahmandiri.co.id, diakses 5 April 2019

pegawainya sebagai orang yang bertugas melayani setiap nasabah yang datang ke Bank Syariah Mandiri dengan profesional dan amanah.

Keputusan adalah proses penelusuran masalah yang berawal dari latar belakang masalah, identifikasi masalah hingga kepada terbentuknya kesimpulan atau rekomendasi. Rekomendasi itulah yang selanjutnya dipakai dan digunakan sebagai pedoman basis dalam pengambilan keputusan. Oleh karena itu begitu besarnya pengaruh yang akan terjadi jika seandainya rekomendasi yang dihasilkan tersebut terdapat kekeliruan atau adanya kesalahan-kesalahan yang tersembunyi karena faktor ketidak hati-hatian dalam melakukan pengkajian masalah.⁶ Pemahaman akan perilaku konsumen dapat diaplikasikan dalam beberapa hal, yang pertama adalah untuk merancang sebuah strategi pemasaran yang baik, misalnya menentukan kapan saat yang tepat perusahaan memberikan diskon untuk menraik pembeli. Kedua, perilaku konsumen dapat membantu pembuat keputusan membuat kebijakan publik. Misalnya dengan mengetahui bahwa konsumen akan banyak menggunakan transportasi saat lebaran, pembuat keputusan dapat merencanakan harga tiket transportasi di hari raya tersebut. Aplikasi ketiga adalah dalam hal pemasaran sosial (*social marketing*), yaitu penyebaran ide di antara konsumen. Dengan memahami sikap konsumen dalam menghadapi sesuatu, seseorang dapat menyebarkan ide dengan lebih cepat dan efektif.⁷

Menurut Daniel Goleman (dalam belajarpsikologi.com), emosi merujuk pada suatu perasaan dan pikiran yang khas, suatu keadaan biologis

⁶ Irham Fahmi, *Perilaku Konsumen*, Bandung (ALFABETA, CV 2010), hlm.56-57.

⁷ Danang Sunyoto, *PERILAKU KONSUMEN (Panduan Riset Sederhana untuk Mengenal Konsumen)*: PT. BUKU SERU, Jakarta 2013, hlm.1.

dan psikologis dan serangkaian kecenderungan untuk bertindak. Emosi pada dasarnya adalah dorongan untuk bertindak. Biasanya emosi merupakan reaksi terhadap rangsangan dari luar dan dalam dari individu. Sebagai contoh emosi gembira mendorong perubahan suasana hati seseorang, sehingga secara fisiologi terlihat tertawa, emosi sedih mendorong seseorang berperilaku menangis. Anaroga mendefinisikan faktor emosional sebagai suatu keadaan yang mampu mempengaruhi tindakan seseorang untuk melakukan suatu rencana yang dikehendaknya. Tindakan emosional juga merupakan dorongan pribadi seseorang untuk melakukan suatu kegiatan. Dengan dorongan emosi maka orang dapat bertindak sesuai keinginannya.⁸

Faktor rasional dapat mempengaruhi pemikiran dan pengetahuan nasabah yang misalnya sangat mempertimbangkan keuntungan, bagi hasil, bonus yang didapatkan, kemudahan fasilitas yang didapatkan, jika mengajukan kredit sangat mempertimbangkan bunga atau margin berdasarkan mahal dan murahnya serta besar dan kecilnya. Hal ini berbanding terbalik dengan nasabah emosional yang tidak menghiraukan hal tersebut dimana nasabah rasional amat menekankan hal tersebut.⁹

Bahwasanya para nasabah dalam menentukan pilihannya untuk memilih bank mana yang akan dipilih itu dilihat dari segi faktor emosional dan faktor rasional, dimana faktor emosional itu diukur melalui sikap nasabah apakah nasabah tersebut merasa senang atau kecewa terhadap bank yang akan dipilihnya tersebut, sedangkan jika dilihat dari segi faktor rasional yaitu

⁸ Niagawan, *Volume 1 Edisi 1, Juni 2012*, hlm.47.

⁹ Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran, edisi 13 Alih Bahasa*, Jakarta (Benyamin Molan: PT. INDEX, 2009), hlm.118.

bagaimana kenyamanan terhadap pelayanan yang diberikan dari bank syariah mandiri cabang Palembang tersebut kepada para nasabah sehingga membuat nasabah merasa puas terhadap apa yang didapat, jika tidak sesuai dengan apa yang diharapkan nasabah maka para nasabah akan kecewa terhadap bank syariah mandiri cabang Palembang, itu semua dilihat dari segi pelayanan, sikap, dan tanggung jawab para karyawan bank syariah mandiri cabang Palembang terhadap nasabah agar nasabah tersebut merasa senang dan puas terhadap pelayanan yang diberikan. Jika dilihat dari segi faktor emosional para nasabah itu tidak semuanya menyukai atau senang terhadap bank syariah mandiri cabang Palembang karena sikap yang dimiliki oleh seseorang itu tidak bisa diukur kapan mereka merasa senang atau tidaknya karena sikap juga bisa naik dan bisa menurun setiap tahunnya bahkan setiap bulannya.

Penelitian ini menggunakan faktor emosional dan faktor rasional untuk menganalisis pengambilan keputusan nasabah dalam memilih bank syariah mandiri cabang Palembang serta untuk meningkatkan loyalitas nasabah apakah nasabah tersebut sudah merasa nyaman, puas terhadap pelayanan yang ada pada bank syariah mandiri cabang Palembang. Penelitian ini mengidentifikasi lebih mendalam mengenai faktor emosional dan faktor rasional yang menjadi pertimbangan nasabah sehingga dapat mempengaruhi mereka untuk memutuskan memilih bank syariah mandiri cabang Palembang dari pada bank konvensional dan dapat berdampak positif pada perkembangan bank syariah.

Berdasarkan latar belakang masalah diatas. Penulis merasa penting untuk melakukan penelitian tentang **“Pengaruh Faktor Emosional dan Faktor Rasional Terhadap Keputusan Nasabah Memilih Bank Syariah Mandiri Cabang Palembang”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka dirumuskan masalah penelitian sebagai berikut:

1. Apakah faktor emosional berpengaruh signifikan positif terhadap keputusan nasabah dalam memilih Bank Syariah Mandiri Cabang Palembang?
2. Apakah faktor rasional berpengaruh signifikan positif terhadap keputusan nasabah dalam memilih Bank Syariah Mandiri Cabang Palembang?
3. Apakah faktor emosional dan faktor rasional secara bersama-sama berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam memilih Bank Syariah Mandiri Cabang Palembang?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk menguji pengaruh faktor emosional berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah memilih bank syariah mandiri cabang Palembang.
2. Untuk menguji pengaruh faktor rasional berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah memilih bank syariah mandiri cabang Palembang.
3. Untuk menguji faktor emosional dan faktor rasional secara bersama-sama berpengaruh terhadap keputusan nasabah memilih bank syariah mandiri cabang Palembang.

D. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan sebagai pengembangan ilmu pengetahuan tentang lembaga keuangan syariah, serta menambah tentang pemahaman nasabah emosional dan nasabah rasional terhadap keputusan nasabah memilih bank syariah mandiri cabang Palembang.

Adapun kegunaan yang diharapkan dari penelitian ini, antara lain adalah sebagai berikut:

1. Bagi Akademik

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sumber pengetahuan, rujukan, serta acuan bagi pihak yang membutuhkan.

2. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan memberikan sumbangan pemikiran, pemecahan masalah sesuai dengan teori yang telah dipakai dibangku kuliah, menambah pengalaman, wawasan, dan pengetahuan.

E. Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah membaca dan mengikuti serta mendapatkan gambaran umum dari penulisan Tugas Akhir, maka akan diuraikan secara sistematis mengenai cakupan bab terdiri dari:

1. BAB I Pendahuluan

Bab ini merupakan suatu pengenalan atau pengantar dan gambaran umum yang menjelaskan mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, dan sistematika penulisan.

2. BAB II Landasan Teori

Bab ini berisi teori-teori yang mendukung penelitian yaitu pengertian faktor emosional, faktor-faktor yang mempengaruhi nasabah emosional, indikator yang mempengaruhi nasabah emosional, pengertian faktor rasional, indikator faktor rasional, pengertian keputusan, pengertian keputusan konsumen, keputusan pengambilan pembelian, dan indikator mempengaruhi keputusan.

3. BAB III Metodologi Penelitian

Bab ini terdiri dari jenis dan pendekatan penelitian, populasi dan sampel, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, variabel penelitian, metode analisis data dan kerangka penelitian.

4. BAB IV Hasil dan Pembahasan

Bab ini merupakan inti dari penelitian yang berisi analisis data dan interpretasi hasil penelitian yang meliputi hasil analisis deskriptif karakteristik responden, hasil pengujian instrumen penelitian, hasil uji hipotesis dan pembahasan yang memaparkan mengenai jawaban dari hipotesis awal.

5. BAB V

Bab ini merupakan bagian akhir yang terdiri dari kesimpulan pada bab-bab sebelumnya disertai saran. Bab ini dilengkapi dengan daftar pustaka dan lampiran-lampiran yang diperlukan.