

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan sektor perbankan telah tumbuh dengan pesat dan mendominasi kegiatan perekonomian Indonesia. Kegiatan sektor perbankan sangat menentukan kemajuan suatu negara dalam bidang perekonomian. Kegiatan utama bank adalah menghimpun dana dari masyarakat melalui simpanan dan menyalurkan kembali dana biasanya berbentuk kredit yang diberikan kepada masyarakat.<sup>1</sup> Melihat dari fungsi utama sebuah bank sebagai badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.<sup>2</sup>

Perkembangan ekonomi syariah ditandai dengan meningkatkan lembaga keuangan syariah dan lembaga bisnis syariah. Selain itu, pertumbuhan ekonomi syariah secara akademik ditandai dengan maraknya pembukaan konsentrasi ekonomi syariah di perguruan tinggi Islam ataupun umum.<sup>3</sup>

---

<sup>1</sup> Tatik Ernawati. *Pengaruh Produk, Pelayanan, Promosi, Lokasi dan Bagi Hasil Terhadap Keputusan Masyarakat Memilih Bank Syariah*. Naskah Publikasi Universitas Muhammadiyah Surakarta, (2015) Hlm. 1.

<sup>2</sup> Herid Apner Aflili dan Olivia Walangitan. *Pengaruh Promosi Terhadap Keputusan Menabung Nasabah*. Jurnal, (2016) hlm. 2.

<sup>3</sup> Muhammad Zuhirsyan dan Nurlinda. *Pengaruh Religiusitas dan Persepsi Nasabah Terhadap Keputusan Memilih Bank Syariah*. Jurnal Al-Amwal, Vol.10 No.1 (2018) hlm. 49.

Penerimaan masyarakat terhadap produk perbankan yang beroperasi dengan prinsip Islam (bank syariah) dalam tahun ke tahun semakin membaik, hal ini ditandai oleh terus meningkatnya produk yang digunakan, baik oleh pengguna muslim maupun non muslim di bank syariah. Demikian juga dukungan kearah sistem perbankan Islam juga semakin tinggi, sebagaimana yang tampak dalam pemakaian produk yang ditawarkan oleh perbankan syariah.<sup>4</sup>

Namun sebagian masyarakat beralasan masih ragu-ragu untuk menabung di bank syariah adalah karena kurang mengetahui informasi tentang bank syariah. Kondisi ini memberikan bank syariah peluang sangat besar sekaligus tantangan untuk dapat meraih pangsa pasar perbankan nasional dimasa mendatang.<sup>5</sup>

Melihat perkembangan perbankan syariah saat ini, seharusnya pihak perbankan syariah tersebut dapat menerapkan strategi agar nasabah termotivasi untuk menabung yaitu dengan memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah. Dengan kata lain, perbankan syariah tersebut harus meningkatkan pelayanan.<sup>6</sup>

Dari sekian banyak perbankan syariah, salah satunya ialah bank BRI Syariah, BRI Syariah berawal pada tanggal 19 Desember 2007 saat

---

<sup>4</sup> Tatik Ernawati. *Pengaruh Produk, Pelayanan, Promosi, Lokasi dan Bagi Hasil Terhadap Keputusan Masyarakat Memilih Bank Syariah*. Naskah Publikasi Universitas Muhammadiyah Surakarta (2015) Hlm 1.

<sup>5</sup> Raihanah Daulay. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan bagi Hasil terhadap Keputusan Menabung Nasabah pada Bank Mandiri Syariah di Kota Medan*. Naskah Publikasi. Hlm 2.

<sup>6</sup> Rizqa Ramadhananing Tyas dan Ari Setiawan. *Jurnal Muqtasid. Pengaruh Lokasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah untuk Menabung di BMT Sumber Mulia Tuntang*. Vol. 3 No. 2 (2012) Hlm. 280.

PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk., mengakuisisi Bank Jasa Arta. Setelah mendapatkan izin dari Bank Indonesia pada tanggal 16 Oktober 2008 melalui surat No: 10/67/KEP.GBI/ DpG/2008, PT Bank BRI Syariah kemudian secara resmi menjalankan kegiatan perbankan berdasarkan prinsip Syariah pada tanggal 17 November 2008.

Pada zaman yang sudah modern ini, persaingan dalam dunia perbankan sangatlah ketat. Oleh karena itu bank BRI Syariah harus bisa memberikan pelayanan yang terbaik agar bisa mengikat para nasabah dan juga memperoleh nasabah yang banyak. Dengan cara begitu bank BRI Syariah bisa memberikan peluang agar bank tersebut terus berkembang dan mencapai tujuan yang diinginkan. Jangan sampai bank memberikan kekecewaan terhadap nasabahnya karena jika hal tersebut terjadi maka bank akan kehilangan nasabah. Salah satu masalah yang sering terjadi pada setiap bank ialah terjadi gangguan teknis pada mesin ATM yang menyebabkan nasabah kesulitan untuk melakukan transaksi pada mesin ATM, terutama di akhir pekan, nasabah kesulitan melakukan transaksi ketika mesin ATM mengalami gangguan teknis sedangkan bank tidak menjalankan kegiatan operasionalnya di akhir pekan sehingga nasabah tidak bisa melakukan transaksi dan harus menunggu mesin ATM kembali normal ataupun menunggu hingga bank menjalankan kegiatan operasionalnya kembali. Selain itu, pelayanan yang kurang baik juga terjadi pada bagian *Front Office* salah satunya terjadi gangguan pada sistem jaringan yang membuat nasabah menunggu lama untuk melakukan

transaksi. Hal inilah yang menjadi tantangan BRI Syariah untuk memberikan pelayanan yang lebih cepat dan efisien dalam melakukan berbagai transaksi untuk mengantisipasi agar nasabah mendapatkan pelayanan yang efisien.<sup>7</sup>

Dengan maraknya persaingan, perbankan syariah harus menerapkan strategi dengan baik agar nasabah tertarik menabung pada bank tersebut. Begitu juga dengan bank BRI Syariah Palembang yang menerapkan promosi yang baik agar nasabah mengetahui dan tertarik menabung di bank BRI Syariah. Promosi dibutuhkan guna meyakinkan nasabah menggunakan produk atau jasa. Promosi menyebabkan orang yang sebelumnya tidak tertarik untuk membeli suatu produk atau jasa, akan menjadi tertarik dan mencoba produk atau jasa sehingga nasabah melakukan pembelian. Tanpa promosi jangan diharapkan konsumen dapat mengenal bank. Oleh karena itu, promosi merupakan sarana yang paling ampuh untuk menarik dan mempertahankan nasabahnya. Salah satu tujuan promosi bank adalah menginformasikan segala jenis produk yang ditawarkan dan berusaha menarik calon nasabah.<sup>8</sup> BRI Syariah Palembang telah menerapkan promosi penjualan yang baik namun sebagian calon nasabah yang ingin melakukan pembukaan rekening tabungan di BRI Syariah Palembang tidak selalu memberikan tanggapan yang positif tentang pelaksanaan promosi yang telah dilakukan oleh BRI Syariah

---

<sup>7</sup> Hasil wawancara dengan salah satu nasabah bank BRI Syariah pada 21 Agustus 2019 pukul 14.00 wib

<sup>8</sup>Erik Rifad hendra Putra dan Ade Sofyan Mulazid. *Pengaruh Lokasi, Bagi Hasil dan promosi Terhadap Proses Keputusan Nasabah Menabung di PT. Panin Dubai Syariah Bank.* Jurnal Studi Ekonomi dan Bisnis Islam, Vol. 3 No. 1 (2018) Hlm 3.

Palembang. Hal inilah yang menjadi tantangan BRI Syariah Palembang untuk terus menerapkan promosi yang lebih baik lagi untuk menarik calon nasabah.<sup>9</sup>

Keputusan nasabah untuk memilih suatu bank merupakan efek akhir dari suatu pembelian, terdapat beberapa alasan yang menjadi pertimbangan masyarakat memutuskan untuk menjadi nasabah. Salah satu alasan tersebut ialah kurang mengetahui informasi mengenai bank-bank syariah.

**Tabel 1.1**

***Research Gap Pelayanan terhadap Keputusan Menjadi Nasabah***

<b>Jurnal</b>	<b>Peneliti</b>	<b>Hasil Penelitian</b>
Pengaruh Pelayanan terhadap Keputusan Menjadi Nasabah	Raihanah Daulay	Terdapat Pengaruh Positif Pelayanan terhadap Keputusan Menjadi Nasabah
	Maisur (2015)	Tidak terdapat pengaruh yang Positif antara Pelayanan terhadap Keputusan Menjadi Nasabah

Sumber: Didapatkan dari jurnal Raihanah dulaay dan Mainsur

Berdasarkan tabel 1.1 menunjukkan bahwa pada penelitian Raihanah Daulay, yang disimpulkan di dalam jurnal penelitiannya bahwa Terdapat pengaruh positif antara Pelayanan terhadap Keputusan Menjadi Nasabah.<sup>10</sup>

<sup>9</sup> Diperoleh berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu karyawan Bank BRI Syariah Palembang Pada 21 Agustus 2019 pukul 10.00 wib.

<sup>10</sup>Raihanah Daulay. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan bagi Hasil terhadap Keputusan Menabung Nasabah pada Bank Mandiri Syariah di Kota Medan*. Naskah Publikasi. Hlm. 13.

Sedangkan di dalam jurnal penelitian Maisur disimpulkan bahwa tidak terdapat pengaruh yang positif antara Pelayanan Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah.<sup>11</sup>

**Tabel 1.2**

***Research Gap Promosi terhadap Keputusan Menjadi Nasabah***

<b>Jurnal</b>	<b>Peneliti</b>	<b>Hasil Penelitian</b>
Pengaruh Promosi terhadap Keputusan Menjadi Nasabah	Budi Gautama Siregar (2018)	Terdapat Pengaruh Positif Promosi terhadap Keputusan Menjadi Nasabah
	Tatik Ernawati	Tidak terdapat pengaruh yang Positif antara Promosi terhadap Keputusan Menjadi Nasabah

Sumber: Didapatkan dari jurnal Budi Gautama Siregar dan Tatik Ernawati

Berdasarkan tabel 1.2 menunjukkan bahwa pada penelitian Budi Gautama Siregar, yang disimpulkan di dalam jurnal penelitiannya bahwa Terdapat pengaruh positif antara Promosi terhadap Keputusan Menjadi Nasabah.<sup>12</sup> Sedangkan di dalam jurnal penelitian Tatik Ernawati disimpulkan bahwa tidak terdapat pengaruh yang positif antara Promosi Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah.<sup>13</sup>

---

<sup>11</sup>Maisur dan Muhammad Arfan. *Pengaruh Prinsip Bagi Hasil, Tingkat Pendapatan, Religiusitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Menabung Nasabah Pada Bank Syariah di Banda Aceh*. Jurnal Magister Vol. 4 No. 2 (2015) Hlm. 8.

<sup>12</sup> Budi Gautama Siregar. *Pengaruh Produk dan Promosi Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Tabungan Marhamah pada PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan*. Jurnal Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial Keislaman Vol. 04 No.1 (2018) hlm. 17.

<sup>13</sup>Tatik Ernawati. *Pengaruh Produk, Pelayanan, Promosi, Lokasi dan Bagi Hasil Terhadap Keputusan Masyarakat Memilih Bank Syariah*. Naskah Publikasi Universitas Muhammadiyah Surakarta (2015). Hlm. 12.

Berdasarkan uraian di atas, maka peneliti mengambil permasalahan berkaitan dengan pelayanan dan promosi terhadap keputusan menjadi nasabah. Untuk itu peneliti memberikan judul untuk penelitian ini adalah **“PENGARUH PELAYANAN DAN PROMOSI TERHADAP KEPUTUSAN MENJADI NASABAH DI BANK BRI SYARIAH PALEMBANG”**

### **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka rumusan masalahnya yaitu:

1. Adakah Pengaruh Pelayanan Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah di Bank Rakyat Indonesia (BRI) Syariah?
2. Adakah Pengaruh Promosi Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah di Bank Rakyat Indonesia (BRI) Syariah?
3. Adakah Pengaruh Pelayanan dan Promosi Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah di Bank Rakyat Indonesia (BRI) Syariah?

### **C. Batasan Masalah**

Pembatasan masalah pada judul penulisan ini lebih terfokus pada permasalahan yang dibatasi tentang variabel yang berpengaruh pada seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah serta seberapa besar pengaruh promosi terhadap keputusan nasabah. Batasan obyek pada penelitian ini berfokus hanya pada Bank Rakyat Indonesia (BRI) Syariah Palembang.

#### **D. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penulisan ini adalah :

1. Mengetahui Pengaruh Pelayanan Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah di Bank Rakyat Indonesia (BRI) Syariah
2. Mengetahui Pengaruh Promosi Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah di Bank Rakyat Indonesia (BRI) Syariah
3. Mengetahui Pengaruh Pelayanan dan Promosi Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah di Bank Rakyat Indonesia (BRI) Syariah

#### **E. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang diharapkan dengan diadakannya penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi Penulis
  - a. Untuk mendapatkan gelar Ahli Mayda lulusan D3 Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang.
  - b. Untuk menambah wawasan, pengalaman, dan pengetahuan yang berhubungan dengan Pengaruh Bagi Hasil, Pelayanan, dan Promosi terhadap keputusan nasabah menabung di Bank Rakyat Indonesia (BRI) Syariah Palembang.

2. Bagi Objek Peneliti

Untuk memberikan masukan, evaluasi dan pemikiran bagi pegadaian syariah khususnya dalam memperhatikan Pengaruh Bagi

Hasil, Pelayanan, dan Promosi terhadap keputusan nasabah menabung di Bank Rakyat Indonesia (BRI) Syariah Palembang.

### 3. Bagi Pengembangan Keilmuan

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

## **F. Sistematika Penulisan**

Adapun sistematika dari penulisan ini terdiri dari 5 bab yang masing-masing dirincikan menjadi beberapa sub bab, yaitu sebagai berikut:

### **BAB I            PENDAHULUAN**

Bab ini berisi pengetahuan yang menjelaskan latar belakang permasalahan serta perumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian serta sistematika penelitian.

### **BAB II           LANDASAN TEORI**

Bab ini berisi landasan teoritik dan pengembangan hipotesis yang menjelaskan pelayanan, promosi dan keputusan menjadi nasabah dari penelitian terdahulu serta hipotesis penelitian.

### **BAB III          METODE PENELITIAN**

Bab ini berisi tentang *setting* penelitian, desain penelitian, jenis dan sumber data, populasi dan sampel penelitian,

teknik pengumpulan data, variabel-variabel penelitian, instrumen penelitian dan teknik analisis data.

#### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Bab ini berisi gambaran objek penelitian, karakteristik responden, data deskriptif, analisis data, hasil data pengujian hipotesis dan pembahasan hasil penelitian.

#### **BAB V KESIMPULAN**

Bab ini berisi kesimpulan dari hasil penelitian, implikasi penelitian, keterbatasan penelitian dan saran untuk penelitian selanjutnya.