

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Bank merupakan salah satu lembaga keuangan yang memiliki peranan penting dalam perekonomian suatu Negara, termasuk di Indonesia. Kalau sistem perbankan melemah dan keuangan juga ikut melemah maka secara otomatis perekonomian negara pun juga ikut melemah. Hal ini sesuai dengan definisi bank menurut Kuncoro dalam bukunya Manajemen Perbankan, Teori dan Aplikasi (2002), bank adalah lembaga keuangan yang usaha pokoknya adalah menghimpun dana dan menyalurkan kembali dana tersebut ke masyarakat dalam bentuk kredit serta memberikan jasa-jasa dalam lalu lintas pembayaran dan peredaran uang. Dan menurut Undang-Undang No.10 tahun 1998, bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.

Bank berfungsi sebagai penghimpun dana, dimana dana tersebut dapat berasal dari berbagai sumber. Pertama, dana dapat berasal dari bank itu sendiri berupa setoran modal pada waktu pendirian. Kedua, dana dapat berasal dari masyarakat melalui usaha perbankan seperti tabungan, giro, dan deposito. Ketiga, dana dapat berasal dari lembaga keuangan lain berupa kredit likuiditas maupun *call money*.

Pada awalnya industri perbankan di Indonesia hanya berupa bank sentral dan bank konvensional, namun seiring berjalannya waktu tuntutan kebutuhan masyarakat yang semakin banyak dan juga Negara Indonesia merupakan Negara yang berdominan beragama Islam. Dari sinilah mulai bermunculan lembaga keuangan di Indonesia dengan menggunakan landasan, yaitu menggunakan ketentuan dan hukum Islam.

Bank Syariah pada awalnya dikembangkan sebagai suatu respon dari kelompok ekonom dan praktisi perbankan muslim yang berupaya mengakomodasi desakan dari berbagai pihak yang menginginkan agar tersedia jasa transaksi keuangan yang dilaksanakan sejalan dengan nilai moral dan prinsip-prinsip syariah dalam Islam. Bank Syariah menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah dan menjauhi praktik riba, untuk diisi dengan kegiatan investasi atas dasar bagi hasil dari pembiayaan perdagangan.

Industri perbankan syariah merupakan bagian dari sistem perbankan nasional yang mempunyai peranan penting dalam perekonomian. Peranan perbankan syariah secara khusus antara lain sebagai perekat nasionalisme baru, yakni menjadi fasilitator jaringan usaha ekonomi kerakyatan, memberdayakan ekonomi umat, mendorong penurunan spekulasi di pasar keuangan, mendorong pemerataan pendapatan, dan peningkatan efisiensi mobilitas dana (Muhamad, 2005).

Bahkan pertumbuhan bank syariah terus menerus mengalami peningkatan terbukti dengan mulai bertambahnya jumlah bank konvensional di Indonesia maupun Negara lain yang membuka cabang syariah. Meskipun

keberadaan bank syariah masih sangat minim bila dibandingkan dengan keberadaan bank konvensional, namun keberadaan bank syariah masih tetap berkembang. Bank syariah lahir di Indonesia sekitar tahun 90-an atau tepatnya setelah ada Undang-undang No. 10 tahun 1998 tentang perubahan Undang-undang No. 7 tahun 1992 tentang perbankan yang telah memberikan amanat kepada Bank Indonesia untuk mengakomodasi pengaturan dan pengawasan perbankan berdasarkan prinsip syariah. Undang-undang tersebut memberikan arahan bagi bank-bank konvensional untuk membuka cabang syariah atau mungkin mengkonversi diri secara total menjadi bank syariah.

Bank konvensional beroperasi dengan sistem bunga, dalam agama Islam sering di sebut dengan istilah *riba*. Dimana *riba* tidak diperbolehkan dalam islam karena dapat merugikan salah satu pihak dan menguntungkan pihak yang lain, maka dalam hal ini hukum-nya adalah haram. Di masa modern seperti saat ini tentunya keberadaan industri perbankan sangatlah dibutuhkan. Oleh karena itu sebuah bank yang beroperasi dengan sistem bebas *riba* dirasa perlu agar umat muslim merasa aman dan tenang dalam menggunakan jasa dan layanan di industri perbankan.

Seiring perkembangan industri perbankan di Indonesia yang mengalami kemajuan pesat. Maka dalam hal ini muncul pula bank-bank khusus untuk pembangunan daerah seperti Bank BPD Aceh, Bank BPD DIY, Bank Jateng, Bank BPD Sulteng, Bank BPD Bali, Bank Papua dan bank daerah lainnya, khususnya adalah PT Bank NTB. Hal ini di pengaruhi oleh kebutuhan manusia yang semakin tidak terbatas, sehingga menjadi suatu tantangan perbankan

yang ada di daerah masing-masing dalam menjaga kualitas dan pelayanan perbankan yang mampu memberikan kepuasan bagi para nasabah.

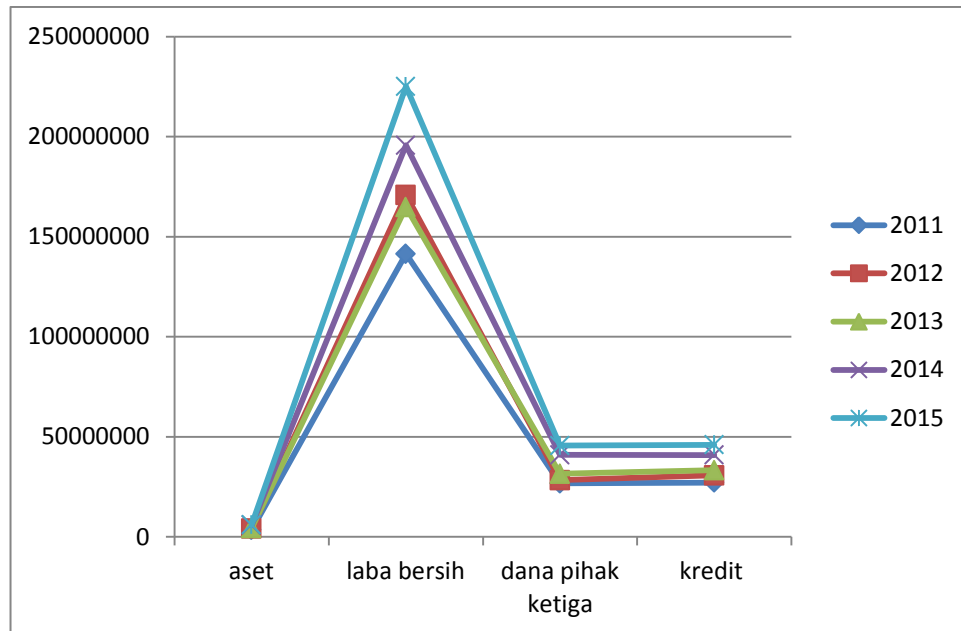
Dalam hal ini PT Bank NTB harus mampu bersaing dengan Bank Umum dan Bank Daerah lainnya. PT Bank NTB melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan kinerja dan perannya dalam mendukung pembangunan perekonomian daerah, salah satunya dengan implementasi program transformasi. Dimana program transformasi BPD merupakan kelanjutan dari BPD *Regional Champion* (BRC) yang disusun atas hasil evaluasi kedalam untuk mengetahui berbagai kelemahan dan ancaman yang harus dihadapi. Terdapat tiga kata kunci dalam sasaran program transformasi BPD. Pertama, berdaya saing tinggi artinya memiliki keunggulan yang kompetitif sehingga mampu bersaing. Kedua, kuat yang dimaknai dengan sehat dan tangguh baik dari sisi keuangan mencakup permodalan dan rentabilitas maupun dari sisi kualitas tata kelola dan manajemen risiko. Ketiga, berkontribusi bagi pertumbuhan dan pemerataan ekonomi daerah melalui perannya dalam pembiayaan pembangunan. Program BPD harus dilandasi dengan fondasi yang kuat mencakup budaya perusahaan (*corporate culture*), tata kelola yang baik (*good corporate governance*), manajemen risiko dan pengendalian internal yang efektif untuk mendukung efektivitas operasi dan daya saing.

Adapun program transformasi yang telah di jalankan, diantaranya pengembangan produk, pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM), aktivitas dan layanan tahun 2015 sesuai dengan perkembangan bisnis industri perbankan dan kesiapan sarana teknologi informasi Bank NTB.

Guna peningkatan layanan kepada pemerintah daerah, PT Bank NTB juga telah menyediakan CMS kasda, di Pemerintahan Kabupaten Lombok Utara, Lombok Barat, Sumbawa, Dompu dan Pemerintahan Provinsi NTB. Selain itu pembayaran tagihan PDAM melalui ATM, layanan *Mobile Banking*, layanan pembiayaan multijasa iB terarah sejahtera, penerbitan kartu kredit *Co Brand* bersama Bank Mandiri, serta layanan pembayaran PBB Online. Selain itu, peningkatan layanan prima, dalam pelayanan prima terdapat dua elemen yang saling berkaitan yaitu pelayanan dan kualitas. Kedua elemen ini sangat penting bagi PT Bank NTB sesuai dengan kebutuhan dan memberikan kepuasan bagi para nasabahnya. Di buktikan dengan keberhasilan PT Bank NTB memperoleh predikat “*The Best Service Excellent*” dari tahun 2010 sampai 2012 dan sebagai *Runner Up* di tahun 2013 sampai 2014 untuk kelompok BPD. Hasil ini terus menerus menjadi perhatian manajemen dengan berupaya meningkatkan kualitas pelayanan.

Disamping implementasi program transformasi yang sudah dilaksanakan satu tahun terakhir, PT Bank NTB juga secara terus menerus berupaya melakukan pemenuhan target *action plan* modal inti. Upaya maksimal telah dilakukan dengan berkoordinasi secara intensif dengan *stake holders*, sehingga masing-masing pihak dapat melaksanakan fungsi, peran dan tanggungjawab tentang kewajiban pemenuhan modal inti. Hal ini dilakukan agar Bank NTB dapat masuk dalam kategori Buku Dua di mana modal inti sekurang-kurang sebesar Rp. 1 triliun.

Grafik 1.1
Perkembangan Kinerja Utama PT Bank NTB



Sumber: BankNTB.co.id, 2016.

Di lihat dari grafik diatas secara jelas kinerja PT Bank NTB dari 2011 sampai dengan tahun 2015 yang tiap tahunnya mengalami peningkatan yang cukup baik. Dengan aset bank mencapai Rp. 6,11 triliun atau sebesar 5,09%, laba bersih sebesar Rp. 225 milliar atau sebesar 15,05%, kredit yang diberikan mencapai Rp. 4,60 triliun atau sebesar 11,30% dan dana pihak ketiga mencapai 4,56 triliun atau sebesar 12,52%.

Disisi pendanaan PT Bank NTB telah berhasil menghimpun dana dengan total Dana Pihak Ketiga (DPK) di tahun 2015 mencapai Rp. 4,56 triliun, tumbuh 11,30% dibandingkan tahun 2014 dengan nilai sebesar Rp. 4,09 triliun. Deposito mengalami penurunan sebesar 1,28% yaitu dari Rp. 1,9 triliun di tahun 2014 menjadi sebesar Rp. 1,68 triliun pada tahun 2015. Tabungan tumbuh 24,73% dari Rp. 1,34 triliun di tahun 2014 menjadi Rp.

1,68 triliun tahun 2015. Sedangkan giro tumbuh sebesar 18,26% yaitu dari Rp. 843 miliar ditahun 2014 menjadi Rp. 997 miliar pada tahun 2015 telah melampaui target. Dan pencapaian modal inti PT Bank NTB sampai April 2016 tercatat sebesar Rp. 1,07 triliun, target pemenuhan modal inti pada tahun 2016 ini masih dapat kekurangan sebesar Rp. 75,6 miliar.

Rasio kinerja keuangan PT Bank NTB masih terjaga dengan baik. CAR (*Capital Adequacy Ratio*) pada akhir tahun 2015 mencapai 27,59% atau mengalami pertumbuhan sebesar 9,23% dari tahun 2014. NIM (*Net Interest Margin*) PT Bank NTB juga tergolong cukup baik yaitu sebesar 7,98%, sehingga dapat menompang pendapatan laba bank yang sangat signifikan.

Atas pencapaian kinerja PT Bank NTB selama ini yang sangat baik dan mampu menghadapi pengaruh negatif yang signifikan dari perubahan kondisi bisnis dan faktor eksternal lainnya. Dengan keadaan kemajuan perkembangan PT Bank NTB saat ini, maka diharapkan PT Bank NTB bisa dikonversi menjadi PT Bank NTB Syariah.

Karena semakin tinggi kemajuan sistem keuangan dan perbankan serta meningkatkan kesadaran beragama masyarakat, khususnya masyarakat muslim menyebabkan semakin tinggi tuntutan layanan jasa perbankan yang sesuai dengan prinsip syariah. Dimana yang kita tahu bahwa NTB terkenal dengan 1001 masjid dan mayoritas masyarakatnya beragama Islam yaitu sebanyak 96%. Sisanya beragama Hindu sebanyak 3%, Buddha 0,5% dan Kristen 0,5%. Maka dengan keadaan masyarakat NTB yang mayoritasnya

beragama islam ini, diharapkan tidak hanya maju dalam fiqh muammalat saja tapi juga maju dan berkembang dalam fiqh aqidah-nya.

Yaitu dengan adanya rencana PT Bank NTB yang akan dikonversi menjadi PT Bank NTB Syariah. Hal ini merupakan kabar baik bagi masyarakat NTB dan para pelaku unit usaha Bank NTB, karena unit usaha syariah Bank NTB dinilai memberikan keuntungan lebih besar dan menjajikan keberlangsungan pertumbuhan dibandingkan PT Bank NTB masih menggunakan sistem konvensional. Seperti halnya dengan bermunculan berbagai lembaga keuangan di Indonesia dengan menggunakan prinsip syariah, seperti bank syariah, asuransi syariah, pegadaian syariah dan koperasi syariah. Hal ini juga secara penuh dukungan dari pemerintah provinsi selaku pemegang saham. Jika tidak dilakukan konversi, maka pemerintah provinsi mengambil kebijakan untuk mengganti dan menyusun ulang manajemen PT Bank NTB. Konsep bisnis berbasis syariah sesuai dengan prinsip *good corporate governance*.

Adapun berbagai persepsi mengenai masalah kesiapan PT Bank NTB yang segera dikonversi menjadi syariah. Seperti yang dikutip dalam Koran republika.co.id Gubernur, TGH M. Zainul Majdi menyatakan, pemerintah sedang menggagas persiapan rancangan peraturan daerah (raperda) untuk mengonsolidasikan seluruh Perusahaan Daerah Bank Perkreditan Rakyat (BPR) NTB, yang dimiliki oleh pemerintah daerah disuluruh NTB. Delapan Perusahaan Daerah Bank Perkreditan Rakyat (BPR) NTB akan dijadikan satu entitas menjadi Perseroan Terbatas (PT) dan langsung dikonversi menjadi PT

Bank Perkreditan Rakyat Syariah (BPRS) NTB. Dan direktur Utama PT Bank NTB H Komari Subakir, mengatakan peralihan dari bisnis keuangan konvensional ke pola syariah masih dalam proses, ia juga menegaskan dari sisi permodalan tidak ada masalah. Keputusan dan proses perubahan atau konversi PT Bank NTB menjadi PT Bank NTB Syariah harus dilakukan secara tim.

Sementara itu, pejabat OJK Pusat, Achmad Soekro menambahkan dengan adanya pengembangan industri perbankan syariah pihaknya menyambut dengan baik upaya-upaya *stake holder* yang ingin mengembangkan ekonomi syariah, mendukung dan akan siap mengawal beberapa hal dari sisi konversi. Sebab hal ini merupakan amanah Undang-undang terhadap salah satu pasal di UU Nomor 21 tahun 2008 tentang perbankan syariah yang mengamanahkan tumbuh kembangnya industri perbankan syariah.

Republika.Co.Id,Jakarta, pengamat ekonomi syariah Adiwarmanto Karim mengatakan bahwa rencana Bank NTB akan segera dikonversi menjadi syariah akan menambah aset perbankan syariah sebesar Rp. 7 triliun dan juga secara otomatis mengurangi aset perbankan konvensional sebesar Rp. 7 triliun. Proses konversi ini tidak menutup kemungkinan besar bagi bank-bank daerah lain untuk segera beralih ke basis syariah dengan kajian dan persiapan yang matang.

Sesuai dengan penelitian yang pernah dilakukan oleh Rizqa Ramadhani Tyas (2012) dengan judul “Pengaruh Lokasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah untuk Menabung di BMT Sumber

Mulia Tuntang” yang menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan positif terhadap peningkatan keputusan nasabah untuk menabung di BMT Sumber Mulia. Penelitian lainnya pernah dilakukan Dedy Trisnadi, Ngadino Surip (2013) dengan judul “Pengaruh Kualitas Produk Tabungan dan Kualitas Layanan Terhadap Minat Menabung Kembali Di Cimb Niaga” dimana hasil penelitiannya menunjukkan bahwa kualitas produk tabungan dan kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap minat menabung.

Selanjutnya penelitian dengan tema yang sama yang dilakukan oleh Malinda Kusuma Wardani (2015) dengan judul “Pengaruh Motivasi, Pengetahuan, Kualitas Pelayanan dan Lokasi Strategis Terhadap Minat Menabung di Perbankan Syariah” dengan hasil penelitian menunjukan variabel motivasi dan variabel pengetahuan berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap minat masyarakat pulau Lombok menabung di perbankan syariah. Serta variabel kualitas pelayanan dan lokasi strategis berpengaruh positif signifikan terhadap minat masyarakat pulau Lombok menabung di perbankan syariah. Penelitian selanjutnya yang dilakukan oleh M. Faisal tentang faktor-faktor yang mempengaruhi minat mahasiswa untuk menjadi nasabah di bank syariah. Bahwa dimana nasabah tidak sepenuhnya menabung di bank syariah tidak didasarkan pada pertimbangan faktor religiusitasnya melainkan hanya sebagai alat teknis saja. Oleh karena itu penulis ingin melakukan penelitian untuk mengetahui apakah faktor religiusitas, kualitas pelayanan dan kualitas produk dapat mempengaruhi keputusan nasabah dalam

bertransaksi di Bank NTB. Sesuai dengan dengan adanya rencana PT Bank NTB yang ingin dikonversi secara penuh dengan prinsip berbasis syariah. Unit usaha perbankan harus meneliti terlebih dahulu bagaimana respon masyarakat ataupun nasabah terhadap rencana PT Bank NTB yang akan dikonversi tersebut apa. Apakah akan menjadi nasabah tetap atau akan beralih di bank lain. Oleh karena itu penulis tertarik melakukan penelitian tentang **“PENGARUH RELIGIUSITAS, KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH BERTRANSAKSI DI BANK NTB KOTA MATARAM”**

B. Batasan Masalah

Untuk pelaksanaan penelitian, maka terlebih dahulu peneliti akan menentukan apa sebenarnya yang akan diteliti. Agar sasaran pembahasan disini dapat tercapai, maka disini peneliti hanya akan mengungkapkan pembatasan masalah penelitian antara lain:

1. Responden dalam penelitian ini adalah nasabah Bank NTB yang ada di kota Mataram
2. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah:
 - Variabel Religiusitas
 - Variabel Kualitas Pelayanan
 - Variabel Kualitas Produk
3. Variabel terikat dalam penelitian ini adalah keputusan nasabah bertransaksi di Bank NTB kota Mataram

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah, maka yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana pengaruh religiusitas terhadap keputusan nasabah bertransaksi di Bank NTB kota Mataram?
2. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah bertransaksi di Bank NTB kota Mataram?
3. Bagaimana pengaruh kualitas produk terhadap keputusan nasabah bertransaksi di Bank NTB kota Mataram?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pokok masalah yang dirumuskan diatas, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Mengetahui pengaruh religiusitas terhadap keputusan nasabah bertransaksi di Bank NTB kota Mataram.
2. Mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah bertransaksi di Bank NTB kota Mataram.
3. Mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap keputusan nasabah bertransaksi di Bank NTB kota Mataram.

E. Manfaat Penelitians

Berdasarkan perumusan masalah dan tujuan penelitian yang telah disebutkan diatas, maka penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat secara teoritis dan praktis, antara lain :

1. Manfaat Teoritis

- a. Diharapkan dapat memberikan informasi bagi pemerintah dan industri perbankan yang memerlukan informasi tentang keputusan nasabah bertransaksi di PT Bank NTB dan sekaligus tanggapan nasabah terhadap masalah PT Bank NTB yang akan segera di konversi menjadi Syariah.
- b. Diharapkan dapat dijadikan bahan pertimbangan kepada pemerintah daerah dan industri perbankan provinsi NTB selaku pembuat keputusan atau para perumus kebijakan, dalam pengambil keputusan yang berkaitan dengan PT Bank NTB yang akan dikonversi menjadi Syariah.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Mahasiswa
 - 1) Mengembangkan dan menerapkan ilmu atau teori yang didapat oleh penulis selama dibangku kuliah.
 - 2) Meningkatkan dan menambah wawasan bagi penulis dalam bidang yang ditekuni.

3) Meningkatkan daya pikir penulis guna pembentukan wacana berpikir terhadap gejala teoritis dan empiris yang berkembang dewasa ini.

b. Bagi Universitas

1) Bertambahnya referensi penelitian mahasiswa, khususnya fakultas Ekonomi. Sehingga dengan sendirinya dapat menambah dan memperkaya khasanah keilmuan itu sendiri.

2) Dapat meluluskan sarjana yang berkualitas, dengan demikian dapat mengangkat nama Universitas Muhammadiyah di masyarakat sebagai Perguruan Tinggi yang benar-benar mampu memberikan bakti dan pengabdian kepada masyarakat serta melahirkan lulusan yang berkualitas sebagaimana sasaran dan tujuan Tridarma Perguruan Tinggi.

c. Bagi Praktisi Bank

1) Diharapkan dapat dijadikan sebagai acuan, catatan atau koreksi bagi pihak perbankan untuk mempertahankan dan meningkatkan kinerja, kualitas produk dan kualitas layanan.