

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Secara umum Bank adalah lembaga keuangan yang dalam kegiatannya menghimpun dana masyarakat dan menyalurkannya lagi kepada masyarakat dalam bentuk kredit. Dengan demikian, bank sangat tepat sebagai alat simpan pinjam yang aman menurut hukum. Menurut UU RI No. 21 tahun 2008 tentang Perbankan Syariah yang dimaksud dengan bank adalah badan usaha yang kegiatannya menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya lagi kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat Danupranata (2013:31).

Berdasarkan penjelasan diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa bank adalah suatu badan usaha pengimpunan dana dalam bentuk simpanan dan menyalurkan lagi ke masyarakat dalam bentuk kredit. Selain itu bank memberikan jasa-jasa bank dalam pembayarannya. Dengan demikian peran bank disini bukan hanya mencari keuntungan semata, melainkan untuk memenuhi kebutuhan dan mensejahterakan taraf hidup rakyat.

Peran bank dalam memicu berkembangnya perekonomian daerah yang semakin strategis dalam mewujudkan struktur perbankan agar semakin berimbang, dukungan perkembangan juga diperlihatkan dengan adanya *dual banking system*, dimana Bank Konvensional diperkenankan untuk membuka unit

usaha Syariah guna memenuhi kebutuhan masyarakat. Dengan adanya *dual banking system* dan banyaknya variasi produk yang ditawarkan, konsumen dapat menentukan pilihan untuk menggunakan produk atau jasa yang mana akan digunakan ([www.ojk.go.id](http://www.ojk.go.id)). Dengan demikian konsumen tidak perlu khawatir untuk bertransaksi di bank, namun juga harus teliti dalam menentukan sebuah pilihan karena setiap bank sudah pasti memiliki kriteria dalam setiap produk dan tergantung dari konsumen itu sendiri menginginkan kebutuhan yang seperti apa dari bank tersebut.

Secara garis besar perbedaan pokok antara Bank Konvensional dengan Bank Syariah terletak pada jenis keuntungan dan prinsip dari transaksi yang dilakukan. Bank Konvensional dalam mengambil keuntungan didapat dari pengambilan bunga, sedangkan pada Bank Syariah dari pengambilan imbalan, jasa, profit margin dan bagi hasil. Selain perbedaan tersebut pada intinya kedua Bank tersebut adalah sama-sama untuk memenuhi sesuai dengan kebutuhan konsumen.

Bank Syariah di Indonesia yang sebenarnya sudah muncul sejak pertengahan tahun 1970-an. pemerintah pada tahun 1988 membuka peluang yang seluas-luasnya untuk bisnis perbankan dengan mengeluarkan PAKTO (Paket Kebijakan Pemerintah bulan Oktober) pada tanggal 27 Oktober yang berisi tentang liberalisasi perbankan yang memungkinkan pendirian bank-bank baru selain yang telah ada, yang kemudian mendorong didirikannya Bank Umum Syariah pertama di Indonesia yaitu Bank Muamalat Indonesia pada tanggal 1 Mei

1992 Abdurrahim (2010). Dengan berdirinya Bank Muamalat Indonesia (BMI) pada tanggal 1 Mei 1992, Bank Muamalat ternyata mampu mengembangkan hingga bank Muamalat dapat bertahan dari krisis ekonomi dan dapat melewatinya. Dan Bank Muamalat juga memiliki predikat sebagai salah satu bank tersehat di Indonesia, maka dari sini dapat membuktikan bahwa ekonomi islam dengan sistem bagi hasil mampu menyelesaikan berbagai permasalahan yang sedang dihadapi di Indonesia. Dengan demikian Bank Syariah di Indonesia diprediksikan mampu berkembang pesat dan dapat bersaing dengan Bank-bank lainnya yang ada di Indonesia salah satunya di Yogyakarta.

Perkembangan ekonomi syariah di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY) cukup memuaskan. Bahkan untuk sektor perbankan syariah, pertumbuhannya justru melebihi perbankan konvensional. Berdasarkan data dari Kantor Otoritas Jasa Keuangan (OJK) DIY, per akhir 2015, posisi aset perbankan syariah di Yogyakarta mencapai nilai Rp 4,8 triliun. Ini membuktikan bahwa Bank Syariah di kota Yogyakarta mampu bersaing dengan Bank Konvensional Fikri (2016). Dengan melihat perkembangan Perbankan Syariah yang semakin meningkat maka banyak lembaga pendidikan atau perguruan tinggi yang menyajikan program pendidikan mengenai Perbankan Salah satunya adalah Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

UMY (Universitas Muhammadiyah Yogyakarta) adalah salah satu Universitas Swasta Islam yang berada di Yogyakarta yang berada di bawah naungan Organisasi Muhammadiyah. Tentunya dalam proses pembelajarannya banyak dimuatkan tentang ajaran-ajaran Islam dan pendidikan keislaman. Terlebih lagi UMY memiliki slogan “Unggul dan Islami. Sehingga semua elemen-elemen yang berada di UMY seharusnya bisa lebih paham akan ajaran-ajaran Islam. Elemen-elemen dalam hal ini adalah karyawan, mahasiswa maupun dosen. Dengan demikian dapat diasumsikan bahwa dengan semua pembelajaran mengenai ajaran-ajaran Islam dan pendidikan Islam secara tidak langsung mereka sudah berinteraksi mengenai Perbankan Syariah.

Perbankan Syariah saat ini khususnya di UMY (Universitas Muhammadiyah Yogyakarta) sudah memberikan dampak yang baik khususnya prodi Muamalat. Para dosen sudah banyak yang mengetahui dan memahami tentang Perbankan Syariah maka sudah selayaknya jika para dosen cenderung menggunakan jasa dan produk yang ada pada Bank Syariah. Pengetahuan adalah semua informasi yang dimiliki seseorang baik barang maupun jasa, dan informasi yang berhubungan dengan fungsinya. Dengan adanya informasi yang didapat maka konsumen dapat menentukan suatu pilihan dari suatu informasi yang didapatkan tersebut. Karena dalam suatu kebutuhan sudah seharusnya kita harus mengerti apa kekurangan dan manfaat dari suatu barang maupun jasa, yaitu dengan mencari informasi dan melakukan pengindraan terhadap suatu objek. Sehingga dengan adanya pengetahuan tentang Perbankan Syariah tersebut sangat mempengaruhi sikap

dosen terhadap produk-produk perbankan syariah sehingga akan menjadi sangat wajar apabila sebagian dosen mampu menyikapi produk-produk perbankan syariah Syahramal Kadri Ain (2012).

Pada dasarnya UMY diketahui masih menggunakan jasa Bank Konvensional. Maka dari itu penyebab dosen masih belum menggunakan Bank Syariah dikarenakan UMY itu sendiri masih menggunakan jasa Bank Konvensional hingga membuat sikap dosen terhadap bank syariah itu sendiri menjadi kesalah pahaman dan tetap menggunakan Bank Konvensional. Dalam hal ini sikap adalah hal penting yang akan mempengaruhi keputusan konsumen. Sikap disini adalah kepercayaan konsumen. Dalam Syahramal Kadri Ain (2012) mengatakan Sikap Dosen dan Karyawan UMY yang masih menggunakan jasa bank konvensional sebenarnya mereka sangat menyetujui adanya bank syariah. Akan tetapi, adanya kesalah pahaman yang menyebabkan mereka belum seutuhnya benar-benar menggunakan bank syariah. Pernyataan tersebut dapat dibuktikan dengan hasil observasi yang peneliti telah lakukan menemukan dosen fakultas ekonomi yaitu bapak Ahmad Ma'ruf walaupun gaji yang diterima oleh beliau melalui Bank Syariah Mandiri (BSM) tapi masih juga menggunakan jasa bank konvensional dengan alasan UMY saja masih menggunakan jasa bank konvensional yaitu bank bukopin dan bank BRI.

Dalam kehidupan sehari-hari perilaku konsumen berbeda-beda dalam kehidupan. Perilaku konsumen adalah semua kegiatan, tindakan, serta proses

psikologis yang mendorong tindakan tersebut pada saat sebelum membeli, ketika membeli, menggunakan, menghabiskan, produk atau jasa setelah melakukan hal-hal diatas atau kegiatan mengevaluasi.” Dalam perilaku konsumen memiliki dua elemen yang penting, yaitu elemen proses pengambilan keputusan dan elemen kegiatan fisik. Kedua elemen tersebut melibatkan konsumen pribadi dalam menilai, mendapatkan, dan menggunakan barang dan jasa. Konsumen membeli barang dan jasa sudah pasti untuk mendapatkan manfaat dari barang dan jasa tersebut. Dengan demikian, perilaku konsumen tidak hanya mempelajari yang dibeli atau yang dikonsumsi konsumen, tetapi dimana, bagaimana kebiasaan, dan dalam kondisi macam apa produk dan jasa yang dibeli Yuniarti (2015:47).

*Customer switching intention* adalah dimana seseorang memiliki niat untuk berpindah dari bank satu ke rekening bank yang diinginkan bagi pelanggan untuk memenuhi kebutuhannya sehari-hari. Dalam memilih kebutuhan seperti menggunakan, menghabiskan, produk atau jasa harus melakukan evaluasi. Di UMY diketahui sudah banyak dosen yang menggunakan Perbankan Syariah namun masih ada juga dosen yang masih menggunakan produk dan jasa dari Bank Konvensional, dari situ peneliti melakukan penelitian ini agar dapat mengetahui minat dosen mengenai Perbankan Syariah. Jika dosen yang menggunakan rekening Bank Konvensional ingin berniat melakukan *customer switching intention* di Bank Syariah maka hal itu akan menjadikan pelanggan

tersebut adalah pelanggan yang berpotensi di Bank Syariah dan dapat menciptakan rasa puas dan loyal terhadap suatu produk yang digunakan.

loyalitas adalah komitmen yang dimiliki oleh pelanggan untuk bertahan secara mendalam untuk berlangganan kembali atau untuk melakukan pembelian ulang dari produk atau jasa yang terpilih secara konsisten di masa mendatang. Meskipun pengaruh situasi memiliki potensi untuk menyebabkan terjadinya perubahan perilaku Hurriyati (2005) dalam Sopiah dan Sangadji (2013: 104). Jika kepuasan konsumen terpenuhi dengan suatu produk barang/jasa tersebut maka kualitas pelayanan juga harus terpenuhi untuk mencapai kepuasan konsumen. Kualitas pelayanan merupakan keseluruhan ciri dan karakteristik dari suatu produk/jasa dalam memenuhi kebutuhan dan selera pelanggan/nasabah Rambat Lupiyoadi (2001: 144) dalam Tri Astuti (2013). Jika kualitas pelayanan dalam suatu bank sesuai dengan yang diinginkan oleh masyarakat maka masyarakat juga akan merasa puas dengan pelayanan yang diberi oleh bank tersebut.

Pada dasarnya dosen UMY sangat menyetujui adanya Perbankan Syariah bahkan banyak yang mengatakan Perbankan Syariah ini menjalankan kegiatannya sudah sesuai dengan Syariah dan bebas dari riba, akan tetapi sebagian dosen UMY juga masih kurang berminat di Perbankan Syariah dikarenakan menurut mereka masih belum bisa membedakan antara Bank konvensional dan Bank Syariah. Hal tersebut dikarenakan adanya beberapa faktor yang membuat dosen UMY belum berminat untuk melakukan *customer switching intention* di Bank Syariah secara total diantaranya: belum adanya kesadaran dari tiap dosen akan

pentingnya Perbankan Syariah, dosen yang sudah paham mengenai Perbankan Syariah namun belum ada keinginan untuk menggunakan rekening Syariah ditambah dengan tidak adanya peraturan maupun kebijakan dari Universitas sehingga membuat dosen tetap bertahan dengan rekening yang digunakan hingga saat ini, dan kurang luasnya penyebaran Perbankan Syariah terhadap dosen UMY sehingga pengetahuan dosen mengenai Perbankan Syariah rendah dan membuat mereka masih tetap menggunakan rekening Bank Konvensional.

Dari latar belakang masalah di atas peneliti tertarik untuk meneliti lebih dalam mengenai: **“Faktor-faktor yang Mempengaruhi Minat Dosen UMY (Universitas Muhammadiyah Yogyakarta) Melakukan *Customer Switching Intention* di Bank Syariah”**.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, permasalahan yang dapat dirumuskan adalah: Apakah faktor-faktor yang mempengaruhi minat dosen melakukan *customer switching intention* di bank syariah?

## **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan dalam penelitian ini adalah Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi minat dosen meleakaukan *customer switching intention* di Bank Syariah.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan beberapa manfaat, yaitu:

1. Kegunaan Teoritik

Sebagai kajian, sumbangan bagi akademik secara teoritis dan menjadikan sebagai referensi baru bagi peneliti selanjutnya khususnya dibidang lembaga keuangan syariah terkait dengan minat dosen UMY melakukan *Customer Switching Intention* di Bank Syariah.

2. Kegunaan Praktis

Sebagai ilmu pengetahuan atau acuan bagi mahasiswa yang ada di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta tentang faktor-faktor yang mempengaruhi minat dosen melakukan *Customer Switching intention* di Bank Syariah khususnya yang berada pada Fakultas Agama Islam.

#### **E. Batasan Masalah**

Adapun beberapa batasan masalah dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Jenis Variabel

Variabel dependen dalam penelitian ini dalah Minat Dosen UMY melakukan *customer switching intention* di Bank Syariah dan variabel independennya terdiri dari Pengetahuan, Sikap, Kualitas Pelayanan dan Loyalitas.

2. Teori Pembahasan Penelitian

Batasan masalah dalam penelitian ini hanya sebatas *customer switching intention* di Bank Syariah dimana hanya sebatas ingin mengetahui seberapa

niat responden untuk melakukan *customer switching intention* di Bank Syariah dan membahas bagian tabungan saja.