

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Perbankan syariah atau yang lebih dikenal dengan perbankan islam adalah sebuah lembaga dengan sistem pelaksanaannya berdasarkan ketentuan hukum islam atau dengan syariat islam (Hadits dan Sunnah). Berdasarkan hukum islam dan syariat islam bunga bank termasuk dalam riba yang di dalam agama Islam riba sangat tidak dianjurkan dalam perbankan syariah. Oleh karena itu dalam perbankan syariah dikenal sistem bagi hasil atau nisbah yang prosesnya sama-sama diketahui oleh kedua belah pihak yaitu pihak nasabah dan pihak bank itu sendiri. Seperempat abad yang lalu, bank Islam (Bank Syariah) sama sekali belum dikenal (Kasmir, 2002)

Di dalam Al-Qur'an disebutkan bahwa di pelarangan riba yaitu:

وَمَا آتَيْتُمْ مِّن رَّبًّا لِّيَرْبُوًّا فِي أَمْوَالِ النَّاسِ فَلَا يَرْبُوا عِنْدَ اللَّهِ وَمَا  
آتَيْتُمْ مِّن زَكَاةٍ تُرِيدُونَ وَجْهَ اللَّهِ فَأُولَٰئِكَ هُمُ الْمُضْعِفُونَ ٣٩

Artinya :

*“Dan sesuatu riba (tambahan) yang kamu berikan agar dia bertambah pada harta manusia, maka riba itu tidak menambah pada sisi Allah. Dan apa yang kamu berikan berupa zakat yang kamu maksudkan untuk mencapai keridhaan Allah, maka (yang berbuat demikian) itulah orang-orang yang melipat gandakan (pahalanya)Q.S Ar-Rum (39)”*.

Di Indonesia mempunyai dua tipe dalam sistem perbankan yaitu sistem konvensional dan sistem syariah islam. Indonesia merupakan negara dengan jumlah penduduk yang terbilang banyak mencapai 250 juta penduduk dan

negara yang mayoritas penduduknya beragama islam dan sudah mengenal perbankan syariah sejak lama.

Krisis moneter pernah terjadi di Indonesia pada tahun 1962-1963 yang mana berpengaruh tinggi terhadap industri perbankan. Pada tahun itu juga banyaknya bank konvensional yang ikut mengalami likuidasi serta tingkat suku bunga yang lebih rendah dari pada tingkat suku bunga tabungan (*negative spread*) akan tetapi, pada saat krisis moneter terjadi di Indonesia hanya ada satu bank yang bertahan yaitu, bank syariah. Bank syariah dapat bertahan pada saat krisis moneter terjadi karena bank syariah menggunakan sistem bagi hasil dan juga karena tidak dibeban kewajibannya untuk membayar bunga simpanan kepada para pelanggan. Bank syariah juga bisa menunjukkan sebuah kinerja yang lebih baik dibandingkan dengan bank konvensional (Abimantra dkk,2013:170).

Dalam perkembangannya bank Indonesia mengeluarkan kebijakan tentang bank syariah dengan kebijakan “*dual banking system*” UU No. 10 tahun 1998 Tentang perbankan, dimana dalam undang-undang tersebut bank konvensional diizinkan untuk membuka sistem syariah dalam beroperasi. Kebijakan ini juga untuk merevisi UU No. 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan. Dengan adanya Undang-undang yang baru, bank syariah bisa memaksimalkan kinerja sistemnya dalam beroperasi dan bisa ikut bersaing dengan bank-bank lainnya dalam penyediaan jasa perbankan untuk masyarakat.

Perbankan syariah dalam hal bidang penyediaan jasa memiliki karakteristik yang berbeda dengan bank konvensional lainnya. Perbedaan

yang paling menonjol ditunjukkan antara bank syariah dan bank konvensional adalah terletak pada praktek dalam menjalankan sistem operasionalnya. Dimana bank syariah dalam mengoperasikan bisnisnya dengan prinsip syariah, dan prinsip ini juga yang menjadikan sebuah daya tarik yang cukup tinggi bagi nasabah untuk memanfaatkan jasa dari bank syariah itu sendiri. Namun pada era global sekarang ini terdapat beberapa tantangan yang akan di hadapi oleh dunia perbankan kedepannya diantaranya adalah di bidang kualitas pelayanan. Kualitas dari pelayanan itu sendiri merupakan faktor kunci yang paling utama dalam bersaing dengan perbankan lainnya.

Upaya pengembangan kualitas pelayanan yang diberikan oleh bank syariah tidak hanya mencakup bagian undang-undang saja akan tetapi juga harus tetap berorientasi pada pasar dan juga masyarakat sebagai pengguna jasa bank tersebut. Bank syariah dalam hal pelayanan juga harus lebih ditingkatkan terhadap para nasabah dalam mempromosikan produk jasa dan pelayanannya dengan baik. Hal ini terkait pada kepuasan dan kenyamanan antara karyawan bank dengan masyarakat sebagai nasabah. Peran dari perbankan dalam hal untuk memajukan suatu negara sangat besar, bahkan hampir seluruh sektor dan bidang apapun yang bersangkutan dengan berbagai kegiatan keuangan selalu membutuhkan jasa perbankan (Kasmir,2012).

Kualitas dari pelayanan juga dapat diartikan sebagai upaya dalam pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketetapan penyampaianya daam menstabilkan harapan konsumen (Tjiptono, 2007).

Menurut Tho'in (2011) kualitas pelayanan lebih memfokuskan kepada kepuasan dari para konsumen, yang mana kualitas pelayanan tersebut berpusat pada upaya untuk bisa memenuhi keinginan dan kebutuhan dari para pelanggan serta ketetapan dalam penyampaian agar bisa mengimbangi harapan para konsumen. Kualitas pelayanan yang baik terhadap konsumen dan tingkat kualitas dapat dicapai secara konsisten dengan terus memperbaiki pelayanan dan memberikan perhatian khusus pada standar kinerja karyawan baik internal maupun eksternal.

Dalam mengoperasional bank menjalankan tiga fungsi utama, yaitu menerima simpanan uang dari nasabah, meminjamkan uang kepada nasabah dan memberikan jasa pengiriman uang kepada nasabah. Perbankan sendiri telah ada sejak jaman Rasulullah SAW, dalam sejarah perekonomian umat islam pembiayaan perbankan dilakukan dengan akad-akad yang sesuai dengan ketentuan syariat Islam. Praktek-praktek seperti menerima titipan harga, melakukan pengiriman uang, dan meminjamkan uang untuk keperluan bisnis telah dilakukan sejak zaman Rasulullah SAW. Oleh karena itu fungsi-fungsi perbankan saat ini/perbankan modern adalah menerima deposit, menyalurkan dana dan dan melakukan transfer dana. Telah menjadi bagian dari kehidupan sehari-hari khususnya bagi umat muslim.

Industri keuangan syariah adalah salah satu unsur yang penting dalam pelaksanaan dan pembangunan perekonomian, dan juga bank syariah mempunyai peranan yang sangat baik untuk kelancaran kegiatan ekonomi. Pada umumnya tugas yang paling mendasar dari perbankan syariah yaitu

berupaya untuk memuaskan para pelanggan atau nasabah dalam menggunakan produk perbankan yang telah dihasilkan, oleh karena itu pentingnya bagi perbankan syariah untuk lebih memahami dan mengetahui perilaku dari nasabah tersebut, terutama bagi sasaran bank.

Secara umum pelanggan atau nasabah dewasa lebih hati-hati dan juga memiliki pemahaman yang cukup baik terhadap perbankan dan peranannya, dimana mereka lebih hati-hati dan bisa memilih bank yang menurut mereka dapat memberikan kenyamanan dalam menabung dan juga dapat memberikan mereka keuntungan dalam menabung serta dapat memberikan keringanan dalam meminjam dana dan sebagainya. Oleh karena itu peran dari perbankan syariah harus bisa berorientasi terhadap kepuasan pelanggan, dalam hal ini bank syariah harus memiliki beberapa faktor untuk meningkatkan rasa kepercayaan nasabah, kepuasan dan kenyamanan dalam menabung di bank syariah.

Apabila tingkat kepuasan dari nasabah tersebut tinggi maka akan meningkat juga loyalitas nasabah dengan begitu mereka tidak akan mencari bank konvensional lainnya dan akan tetap menabung dan menjadi nasabah tetap di bank syariah. Sebaliknya, apabila tingkat kepuasan nasabah tersebut menurun maka akan menyebabkan kekecewaan dan mereka akan mencari bank lainnya seperti bank konvensional lainnya.

Kecamatan Kasihan berada di sebelah Utara Ibukota Kabupaten Bantul, dengan luas wilayah 3.437,957 ha yang wilayah administratifnya terbagi dalam 4 desa yaitu Desa Ngestiharjo, Desa Bangunjiwo, Desa Tirtonirmolo,

dan Desa Tamantirto. Kecamatan Kasihan berada di dataran rendah. Ibukota Kecamatannya berada pada ketinggian 70 meter diatas permukaan laut. Jarak Ibukota Kecamatan ke Pusat Pemerintahan (Ibukota) Kabupaten Bantul adalah 9 Km. Bentangan wilayah di Kecamatan Kasihan 80% berupa daerah yang datar sampai berombak dan 20% berupa daerah yang berombak sampai berbukit. Di samping itu Kecamatan Kasihan juga termasuk kecamatan dengan mayoritas Islam terbanyak sehingga mempunyai potensi yang baik dalam pembangunan serta pengembangan bank-bank syariah.

**Tabel 1. 1 Jumlah Penduduk Menurut Agama di Kecamatan Kasihan**

Kecamatan	Islam		
	L	P	L + P
Kasihan	51.055	51.120	102.175

*Sumber: Data Hasil Konsolidasi dan Pembersihan Database Kependudukan oleh Ditjen Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kemendagri. Diolah Biro Tata Pemerintahan Setda DIY.*

Dari data tersebut Kecamatan Kasihan memiliki jumlah penduduk mayoritas muslim. Namun demikian walaupun dengan adanya jumlah penduduk mayoritas islam yang banyak masih banyak masyarakat muslim belum menabung di bank-bank syariah yang ada di Kecamatan Kasihan. Ada beberapa faktor yang menyebabkan mengapa masih banyak umat islam belum berhubungan dengan bank syari'ah salah satunya yaitu tingkat pemahaman dan pengetahuan umat islam tentang perbankan syariah yang masih sangat rendah. Konsumen akan berusaha untuk mendapatkan kepuasan yang maksimal, dan konsumenn juga akan meneruskan pembeliannya terhadap suatu produk untuk jangka yang panjang dan lama, apabila ia telah mendapatkan kepuasan dari produk yang sama yang telah di pakainya atau

yang di konsumsinya. Dalam hal ini konsumen mempunyai pengetahuan yang berbeda dalam memuaskan kebutuhannya. Oleh karena itu dibutuhkan peran dari bank syariah untuk memberikan pengetahuan dan pemahaman kepada calon nasabah. Peran bank syariah dalam memberikan pengetahuan kepada masyarakat muslim khususnya di Kecamatan Kasihan ialah dengan menggunakan metode dan bahasa yang bisa di pahami oleh masyarakat ini ditujukan kepada masyarakat muslim di perkampungan yang belum mengerti tentang sistem operasional bank syariah.

Selanjutnya adalah tempat lokasi yang strategis juga menjadi pertimbangan bagi nasabah untuk memilih jasa bank. Lokasi perbankan yang terjangkau, teknologi dan gedung yang memadai dianggap akan memudahkan nasabah dalam proses transaksi. Ini merupakan salah satu upaya untuk menarik calon nasabah untuk menabung di bank syariah. Kemudian dalam hal kenyamanan peran bank syariah sangatlah penting dalam memahami perilaku dan kebutuhan serta kepuasan nasabah terhadap penjualan yang diberikan oleh bank syariah sebagai strategi pemasaran. Berdasarkan pernyataan diatas dan data yang ada, penelitian ini mengambil topik “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Nasabah Menabung Di Bank Syariah (Studi Kasus Kecamatan Kasihan)”.

## **B. Batasan Masalah**

Dalam penelitian ini penulis membatasi masalah pada tingkat kualitas pelayanan, lokasi, pengetahuan dan produk terhadap keputusan nasabah menabung di Bank Syariah yang ada di Kecamatan Kasihan. Batasan masalah

ini untuk memudahkan penelitian dan memudahkan mencari solusinya. Alasan memilih Bank Syariah di daerah Bantul daripada daerah lain karena Kecamatan Kasihan merupakan salah satu kecamatan yang memiliki jumlah penduduk yang banyak dan hanya memiliki beberapa bank syariah. Ini yang mendasari peneliti untuk meneliti seberapa banyak masyarakat muslim di Kecamatan Kasihan yang menabung di bank syariah dengan melihat jumlah penduduknya yang terbilang cukup banyak dan perkembangan perbankan syariah yang sekarang makin meningkat di kalangan masyarakat, terutama di Kecamatan Kasihan.

### **C. Rumusan Masalah**

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan nasabah menabung di bank syariah Kecamatan Kasihan.
2. Apakah lokasi berpengaruh terhadap keputusan nasabah menabung di bank syariah Kecamatan Kasihan.
3. Apakah pengetahuan berpengaruh terhadap keputusan nasabah menabung di bank syariah Kecamatan Kasihan.
4. Apakah produk nasabah berpengaruh terhadap keputusan nasabah menabung di bank syariah Kecamatan Kasihan.

### **D. Tujuan Penelitian**

1. Menjelaskan pengaruh pelayanan dari bank syariah yang ada di Kecamatan Kasihan.
2. Menjelaskan pengaruh lokasi dari bank syariah yang ada di Kecamatan Kasihan terhadap keputusan nasabah menabung.

3. Menjelaskan pengaruh pengetahuan masyarakat dari bank syariah yang ada di Kecamatan Kasihan terhadap keputusan nasabah menabung.
4. Menjelaskan pengaruh produk bank syariah yang ada di Kecamatan Kasihan terhadap keputusan nasabah menabung.

## **E. Manfaat Penelitian**

### **1. Bagi Akademis**

Penelitian ini sebagai proses pembelajaran yang dapat memberikan tambahan pengetahuan dan informasi serta pengalaman sehingga peneliti dapat mengembangkan ilmu yang diperoleh.

### **2. Bagi Pihak Bank Syariah**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada pihak bank khususnya bank syariah yang ada di Kecamatan Kasihan untuk meningkatkan kinerja operasional dan pelayanan yang lebih baik.