

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

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

Bank syariah mulai muncul di Indonesia pada tahun 1990-an, pendirian bank syariah ini diprakarsai oleh Majelis Ulama Indonesia (MUI) pada tanggal 18-20 Agustus 1990. Bank syariah pertama yang berhasil didirikan di Indonesia ini adalah Bank Muamalat Indonesia (BMI). Bank Muamalat Indonesia ini resmi didirikan setelah penandatanganan akta pendirian pada tanggal 1 November 1991. Dengan berdirinya Bank Muamalat Indonesia ini menjadi awal perkembangan bank syariah di Indonesia (Kasmir, 2015: 165).

Setelah pendirian Bank Muamalat ini bank syariah mulai banyak didirikan di Indonesia. Tercatat sampai tahun 2014 jumlah bank syariah yang sudah didirikan di Indonesia adalah 11 bank umum syariah. Bank umum syariah tersebut meliputi Bank Muamalat Indonesia (BMI), Bank Syariah Mandiri (BSM), BRI Syariah, BNI Syariah, BCA Syariah, Bank Panin Syariah, Bank Syariah Mega Indonesia, Bank Syariah Jabar dan Banten, Bank Bukopin Syariah, Bank Victoria Syariah, Bank Maybank Indonesia Syariah. Selain bank umum syariah pendirian unit usaha syariah dan juga layanan syariah (*Office Channeling*) juga sudah banyak yang didirikan. Tercatat ada

24 unit usaha syariah serta 31 layanan syariah (*Office Channeling*) yang sudah didirikan di sepanjang tahun 2014.

Tahun 2018 bank syariah terus mengalami pertumbuhan, pada tahun 2018 jumlah bank syariah bertambah. Bank syariah pada tahun 2018 mengalami penambahan di mana bank umum syariah bertambah dari 11 bank menjadi 14 bank umum syariah. Selain itu, jumlah unit usaha syariah juga mengalami perubahan, pada tahun 2014 jumlah UUS di Indonesia adalah 24 unit, dan pada tahun 2018 jumlah UUS di Indonesia adalah 20 unit. Selain itu jumlah BPRS di Indonesia juga mengalami pertumbuhan menjadi 167 BPRS (Statistik perbankan Syariah OJK, Desember 2018).

Minat masyarakat terhadap bank syariah terus menerus mengalami peningkatan setiap tahunnya. Peningkatan tersebut terlihat dari jumlah rekening dana pihak ketiga pada bulan Desember 2017 sebanyak 21,34 Juta dan pada bulan Agustus 2018 menjadi 22,55 Juta. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat dari tabel perbandingan jumlah rekening dana pihak ketiga tahun 2017 dan 2018 berdasarkan laporan statistik perbankan syariah OJK dibawah ini :

**Tabel 1.1 Perbandingan Jumlah Rekening Dana Pihak Ketiga**

<b>Bulan dan Tahun</b>	<b>BUS</b>	<b>UUS</b>	<b>BPRS</b>	<b>Total</b>
Desember 2017	21,34 Juta	4,50 Juta	6,99 Juta	32,83 Juta
Agustus 2018	22,55 Juta	5,05 Juta	7,60 Juta	35,17 Juta

Sumber: Statistik Perbankan Syariah, Oktober 2018

Peningkatan minat masyarakat terhadap bank syariah, menunjukkan bahwa bank syariah memiliki potensi yang cukup besar menjadi pilihan utama

masyarakat baik dalam penyimpanan, pembiayaan, maupun transaksi-transaksi keuangan lainnya. Selain itu, Indonesia merupakan negara dengan mayoritas penduduk beragama Islam. Hal tersebut juga bisa menjadi salah satu faktor yang mendukung perkembangan bank syariah di Indonesia.

Dengan meningkatnya perkembangan bank syariah, maka persaingan antar lembaga keuangan juga ikut meningkat. Untuk dapat terus bersaing dengan lembaga keuangan lainnya, bank syariah harus menentukan strategi yang tepat untuk menarik minat masyarakat sehingga lebih memilih menggunakan bank syariah.

Bank syariah saat ini sudah memiliki banyak produk dan layanan yang bervariasi yang dapat ditawarkan kepada masyarakat. Produk dan layanan tersebut sudah disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat Indonesia saat ini. Selain itu produk dan layanan bank syariah juga disesuaikan dengan aturan-aturan agama Islam. Sehingga dalam setiap produk bank syariah dipastikan tidak menyimpang dari prinsip-prinsip syariah. Produk dan layanan dari bank syariah mempunyai perbedaan yang mendasar dengan produk dan layanan dari bank konvensional. Hal ini lah yang menjadi daya tarik bank syariah bagi masyarakat Indonesia untuk menggunakan dan memilih bank syariah.

Perbedaan dasar yang membedakan antara bank syariah dengan bank konvensional adalah adanya penerapan prinsip-prinsip syariah yang dilakukan pada bank syariah. Kepatuhan terhadap prinsip-prinsip syariah dalam setiap produk dan kegiatan bisnis yang dilakukan oleh bank syariah merupakan suatu

kewajiban yang tidak boleh dilanggar oleh bank syariah. Penerapan kepatuhan terhadap prinsip-prinsip syaria'ah atau *sharia compliance* pada bank syariah merupakan salah satu faktor penting yang dapat mempengaruhi keputusan seorang nasabah dalam menggunakan bank syariah. Muhammad dalam Zamroni dan Wahibur (2016) menyatakan bahwa prinsip utama dari bank syariah tercermin dalam setiap produk-produk yang dihasilkan tidak menggunakan sistem bunga melainkan menggunakan sistem bagi hasil, tidak adanya unsur ketidakpastian atau *gharar* dalam setiap produk dan juga aktivitas bisnis yang dilakukan oleh bank syariah, tidak adanya unsur *maysir* (gambling atau judi) dalam setiap aktivitas yang dilakukan oleh bank syariah, selalu melakukan investasi yang halal, dan melakukan aktivitas yang tidak melanggar prinsip-prinsip syariah. Untuk menjamin terpenuhinya kepatuhan terhadap prinsip-prinsip syariah oleh perbankan syariah, maka ada pengawas yang bertugas untuk mengawasi jalannya penerapan prinsip-prinsip syariah yang dilakukan oleh bank syariah. Tugas pengawasan tersebut dilakukan oleh Dewan Pengawas Syariah (DPS).

Penelitian yang dilakukan oleh Zamroni dan Wahibur (2016) menyatakan bahwa *sharia compliance* berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan nasabah memilih bank syariah. Hal ini membuktikan bahwa aspek *sharia compliance* sangat diperhatikan oleh masyarakat dalam memutuskan untuk memilih bank syariah.

Selain *sharia compliance* faktor lain yang dapat mempengaruhi keputusan nasabah untuk memilih bank syariah adalah kualitas layanan yang berkualitas dan memuaskan yang diberikan oleh bank syariah. Menurut Kotler dalam Sumantri (2014) pelayanan merupakan suatu kegiatan yang ditawarkan pihak satu kepada pihak lainnya, yang dasarnya tidak berwujud serta tidak mengakibatkan perpindahan kepemilikan. Di mana pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen sehingga tercipta kepuasan pada konsumen. Menurut Othman dan Owen dalam Aisyah (2017) ada beberapa dimensi dari kualitas pelayanan yang harus diperhatikan diantaranya adalah *compliance*, *assurance*, *responsively*, *tangible*, *empathy* dan *reality*. Dimensi-dimensi tersebut dapat mempengaruhi keputusan nasabah. Dengan terpenuhinya hal-hal tersebut akan mempengaruhi keputusan nasabah untuk memilih bank syariah. Hal ini dibuktikan dengan penelitian yang dilakukan oleh Aisyah (2017), dalam penelitian ini diketahui bahwa kualitas layanan berpengaruh positif yang signifikan terhadap keputusan nasabah untuk memilih bank syariah.

Variasi produk yang dimiliki oleh bank syariah sudah sangat beragam dan inovatif. Produk-produk yang dikeluarkan oleh bank syariah saat ini selalu disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat Indonesia saat ini, namun tidak melupakan konteks kehalalan di setiap produk yang ditawarkan. Tidak bisa dipungkiri bahwa selain kualitas pelayanan, produk dalam bank syariah juga akan sangat mempengaruhi minat masyarakat untuk melakukan investasi.

Semakin banyak produk berkualitas yang ditawarkan oleh bank syariah, maka minat masyarakat terhadap bank syariah juga akan semakin meningkat. Dengan meningkatnya minat masyarakat terhadap produk-produk yang ditawarkan oleh bank syariah, maka keputusan masyarakat untuk berinvestasi pada bank syariah juga akan meningkat. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Zamroni (2016) yang melakukan penelitian dengan judul *“Pengaruh Marketing Mix Dan Syariah Compliance Terhadap Keputusan Nasabah Memilih Bank Umum Syariah Di Kudus”* yang menyatakan bahwa produk memiliki pengaruh positif signifikan terhadap keputusan nasabah memilih bank syariah di Kudus. Namun, penelitian yang dilakukan oleh Lemiyana (2018) berjudul *“Pengaruh Produk Terhadap Keputusan Nasabah Perbankan Syariah (Studi Kasus Perbankan Syariah Di Kota Palembang)”* menyatakan bahwa produk tidak memiliki pengaruh positif signifikan terhadap keputusan nasabah memilih perbankan syariah.

Perkembangan bank syariah diharapkan dapat meningkatkan taraf hidup masyarakat di Indonesia. Selain itu dengan berkembangnya bank syariah diharapkan dapat meningkatkan pangsa pasar dari keuangan syariah di Indonesia. Salah satu bank yang turut berpartisipasi dalam meningkatkan pertumbuhan bank syariah di Indonesia adalah bank BNI Syariah.

Bank BNI Syariah merupakan bank syariah ketiga yang didirikan di Indonesia. Bank BNI Syariah tumbuh dengan sangat pesat, tercatat pada tahun 2019 ini pertumbuhan laba bank BNI Syariah mencapai 55.32% secara

tahunan, dengan laba mencapai Rp315,27 miliar. Hal ini dapat terjadi karena ekspansi pembiayaan yang sehat serta rasio dana murah dan optimal. Tercatat pada per Juni 2019 pembiayaan yang dilakukan bank BNI Syariah naik 26.03% yaitu mencapai RP31,66 triliun. Selain dalam aspek pembiayaan, bank BNI Syariah juga mengalami peningkatan dalam penghimpunan dana dari nasabah. Tercatat pada Kuartal II/2019 Dana Pihak Ketiga (DPK) mengalami kenaikan mencapai 12.13% menjadi Rp32,32 triliun (Khadafi, 2019).

Berdasarkan latar belakang di atas, maka judul penelitian ini adalah “Pengaruh *Sharia Compliance*, Kualitas Pelayanan dan Produk terhadap Keputusan Nasabah Memilih Bank Syariah pada Bank BNI Syariah KC Yogyakarta.

## **B. Rumusan Masalah**

1. Apakah ada pengaruh positif signifikan antara *sharia compliance* terhadap keputusan nasabah memilih bank syariah ?
2. Apakah ada pengaruh positif signifikan antara kualitas layanan terhadap keputusan nasabah memilih bank syariah ?
3. Apakah ada pengaruh positif signifikan antara produk terhadap keputusan nasabah memilih bank syariah ?

### **C. Tujuan Penelitian**

1. Untuk menganalisis pengaruh antara *sharia compliance* terhadap keputusan nasabah memilih bank syariah
2. Untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap keputusan nasabah memilih bank syariah
3. Untuk menganalisis pengaruh positif signifikan antara produk terhadap keputusan nasabah memilih bank syariah.

### **D. Manfaat Penelitian**

1. Manfaat praktis

Penelitian ini diharapkan dapat membantu memberikan sumbangan pemikiran dan wacana untuk pihak-pihak yang bersangkutan serta terlibat dalam penelitian ini.

2. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan referensi untuk pengembangan penelitian baru di bidang perbankan lainnya.

### **E. Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan dibuat agar memudahkan pembaca untuk memahami serta memberikan gambaran pada pembaca mengenai penelitian yang akan diuraikan.

BAB I : PENDAHULUAN, bab ini berisi pendahuluan yang menjelaskan bagaimana latar belakang dari masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI DAN TINJAUAN PUSTAKA, bab ini berisi tinjauan pustaka yang membahas mengenai landasan teori yang menjadi dasar dan juga menjadi acuan dari penelitian yang akan dilakukan, penelitian terdahulu, kerangka berpikir, dan hipotesis.

BAB III : METODE PENELITIAN, bab ini berisi tentang jenis penelitian, populasi dan sampel penelitian, teknik pengumpulan data penelitian, jenis dan sumber data penelitian, definisi variabel operasional penelitian, dan teknik analisis data penelitian.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN, bab ini berisi hasil dan pembahasan yang menjelaskan deskripsi data, pengujian hipotesis, dan pembahasan hasil penelitian.

BAB V : PENUTUP, bab ini berisi simpulan dari hasil analisis *sharia compliance*, kualitas layanan, produk dan keputusan nasabah, keterbatasan penelitian dan saran penelitian selanjutnya.