

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

Perkembangan zaman yang semakin maju dan cepat akan stabil bila di ikuti oleh perkembangan ekonomi yang maju pula dan sesuai dengan perkembangan teknologi. Salah satu bentuk perkembangan ekonomi di Indonesia yaitu dengan banyaknya berdiri bank-bank. Dengan banyaknya bank tersebut maka masyarakat akan memilih tempat dimana mereka akan menyimpan uang yang sesuai dengan karakter masyarakat sebagai nasabah. Pada umumnya banyak sekali bank-bank di Indonesia yang bersifat konvensional, tetapi di antara banyaknya bank-bank Konvensional muncul bank syariah di Indonesia yang salah satunya yakni BNI Syariah. Dalam operasionalnya BNI Syariah menjalankan fungsi perbankan hampir sama dengan bank syariah lainnya yakni menghimpun dan menyalurkan dana kepada nasabah.

Pada umumnya yang dimaksud dengan bank syariah adalah lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberikan kredit dan jasa-jasa lain dalam lalu lintas pembayaran serta peredaran uang yang beroperasi disesuaikan dengan prinsip-prinsip syariah (Heri, 2008:27).

Salah satu prinsip bank syariah adalah menggunakan bagi hasil sebagai pengganti bunga (*riba*), lembaga keuangan atau perbankan syariah berusaha untuk menerapkan aturan *muamalah* dalam sistem ekonomi khususnya pada perbankan, dasar dari sistem dan operasional bank syariah

adalah Al-Qur'an dan Hadits Nabi. Allah SWT berfirman dalam Al-Qur'an surat Al-Baqarah ayat 275 :

الَّذِينَ يَأْكُلُونَ الرِّبَا لَا يَقُومُونَ إِلَّا كَمَا يَقُومُ الَّذِي يَتَخَبَّطُهُ الشَّيْطَانُ مِنَ الْمَسِّ ذَٰلِكَ بِأَنَّهُمْ قَالُوا إِنَّمَا الْبَيْعُ مِثْلُ الرِّبَا وَأَحَلَّ اللَّهُ الْبَيْعَ وَحَرَّمَ الرِّبَا فَمَنْ جَاءَهُ مَوْعِظَةٌ مِنْ رَبِّهِ فَانْتَهَىٰ فَلَهُ مَا سَلَفَ وَأَمْرُهُ إِلَى اللَّهِ وَمَنْ عَادَ فَأُولَٰئِكَ أَصْحَابُ النَّارِ هُمْ فِيهَا خَالِدُونَ ﴿٢٧٥﴾

*Orang-orang yang memakan riba, tiada berdiri melainkan seperti berdirinya orang yang kemasukan setan dengan sentuhan kepadanya yang demikian itu karena mereka berkata, "Sesungguhnya jual beli sama dengan riba padahal Allah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba". Maka barang siapa menerima pelajaran dari Tuhannya, lalu berhenti (melakukan riba) maka baginya apa yang telah lalu dan urusannya (terserah) kepada Allah. Barang siapa kembali (melakukannya), mereka adalah penghuni neraka, mereka kekal didalamnya.*

Hadist

عَنْ جَابِرِ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ قَالَ: ( لَعَنَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ أَكِلَ الرِّبَا، وَمُوكِلَهُ، وَكَاتِبَهُ، وَشَاهِدِيهِ، وَقَالَ: هُمْ سَوَاءٌ ) رَوَاهُ مُسْلِمٌ

*Dari Jabir Radliyallaahu 'anhu berkata: Rasulullah Shallallaahu 'alaihi wa Sallam melaknat pemakan riba, pemberi makan riba, penulisnya, dan dua orang saksinya. Beliau bersabda: "Mereka itu sama." Riwayat Muslim (Bulughul Maram bab jual beli no 850)*

Dalam perkembangan peran perbankan syariah di Indonesia tidak akan terlepas dari aturan perbankan di Indonesia pada umumnya. Sistem perbankan syariah diatur dalam Undang-undang No. 10 tahun 1998 Bank Umum adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional atau berdasarkan prinsip syariah yang kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran.

Sebagai sebuah perusahaan yang memiliki visi dan misi yang jelas, bank syariah harus memiliki strategi pemasaran yang terarah untuk mencapai tujuan yang diharapkan. Peter dan Olso (1999:8) mengatakan

Bahwa dalam hal pengembangan strategi pemasaran, sifat dinamis perilaku konsumen menyiratkan bahwa seseorang tidak boleh berharap bahwa suatu strategi pemasaran yang sama dapat memberikan hasil yang sama di sepanjang waktu pasar dan industri

Pengambilan keputusan konsumen adalah aspek utama yang sangat penting untuk dipahami oleh para pemasar. "Pengambilan keputusan konsumen sebagai kegiatan mengumpulkan informasi tentang alternatif relevan dan membuat pilihan yang sesuai" (Setiadi, 2003:3).

Engel (1994) juga menyebutkan dalam Setiadi (2003:3) proses keputusan konsumen merupakan hal penting yang dilakukan konsumen dalam membeli suatu produk. Proses keputusan konsumen merupakan suatu kegiatan yang penting karena dalam proses tersebut memuat berbagai langkah yang terjadi secara berurutan sebelum konsumen mengambil keputusan.

"Faktor-faktor yang berpengaruh pada perilaku konsumen adalah faktor kebudayaan, faktor sosial, faktor personal dan faktor psikologis" (Simamora, 2002:9).

Pengambilan suatu keputusan konsumen diperhadapkan kepada berbagai alternatif pilihan lokasi, pelayanan dan informasi teknologi. "Pemilihan lokasi mempunyai fungsi yang strategis karena dapat ikut menentukan tercapainya tujuan badan usaha. Lokasi lebih tegas berarti tempat secara fisik" (Sriyadi, 1991:60). Pemilihan lokasi adalah keputusan yang sangat penting, karena pemilihan lokasi yang tepat dapat mendatangkan keuntungan yang optimal untuk terus berkembang dan bertahan.

Pelayanan merupakan salah satu faktor yang dapat digunakan sebagai strategi bersaing yaitu melalui kepuasan konsumen.

Layanan adalah setiap kegiatan atau manfaat yang ditawarkan suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produk layanan bisa berhubungan dengan produk fisik maupun tidak. (Simamora 2001:171).

Pelayanan yang cepat, tepat, keramahan, kesopanan dan kecakapan karyawan dalam menangani nasabah dapat diandalkan sebagai salah satu strategi yang dapat memuaskan nasabah dan diharapkan menjadi nasabah yang loyal.

Informasi teknologi adalah sesuatu yang digunakan untuk mengolah data, termasuk memproses, mendapatkan, menyusun, menyimpan dan memanipulasi data dalam berbagai cara untuk mendapatkan informasi yang berkualitas yaitu informasi yang relevan, akurat dan tepat waktu yang digunakan untuk keperluan pribadi, bisnis dan pemerintahan merupakan informasi yang strategis untuk pengambilan keputusan (Ricky, 2010:8).

Dalam perbankan informasi teknologi akan membantu proses transaksi menjadi lebih mudah sehingga nasabah tertarik untuk menggunakan informasi teknologi pada saat ini maupun dimasa yang akan datang dan informasi teknologi juga lebih fleksibel, sehingga dapat dilakukan kapanpun dan di manapun.

Pengambilan keputusan konsumen terkait pemilihan produk, tidak hanya terjadi pada konsumen yang menikmati fasilitas barang yang diperjual belikan oleh produsen. Akan tetapi, dalam beberapa kasus konsumen juga akan melakukan proses seleksi yang berujung pada pengambilan keputusannya ketika memilih produk atau fasilitas yang berupa jasa yang

ditawarkan seperti seorang nasabah yang memilih produk dalam institusi perbankan yang dalam konteks penelitian ini terdapat di bank syariah.

Berdasarkan uraian di atas penulis mengambil judul “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pengambilan Keputusan Menjadi Nasabah Pada Bank Syariah (Studi BNI Syariah Cabang Yogyakarta).

### **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang tersebut maka permasalahan yang akan diteliti dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Apakah faktor Lokasi mempengaruhi pengambilan keputusan masyarakat menjadi nasabah pada BNI Syariah Cabang Yogyakarta?
2. Apakah faktor Pelayanan mempengaruhi pengambilan keputusan masyarakat menjadi nasabah pada BNI Syariah Cabang Yogyakarta?
3. Apakah faktor Informasi Teknologi mempengaruhi pengambilan keputusan masyarakat menjadi nasabah pada BNI Syariah Cabang Yogyakarta?