BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kemajuan teknologi saat ini mempermudah seseorang untuk mengembangkan usahanya, persaingan ini membuat perkembangan usaha semakin pesat. Persaingan dan perkembangan ini juga terjadi di dunia perbankan. Perkembangan dunia perbankan semakin pesat dan modern baik dari segi ragam produk, kualitas pelayanan, maupun teknologi yang dimiliki. Perbankan semakin mendominasi perkembangan ekonomi dan bisnis suatu negara. Bahkan aktifitas dan keberadaan perbankan sangat menentukan kemajuan suatu negara dalam bidang ekonomi (Kasmir, 2000).

Perkembangan dunia bisnis perbankan syariah juga semakin kompetitif menyebabkan perubahan besar dalam persaingan, pemasaran, pengelolaan sumber daya manusia, dan penanganan transaksi antara perusahaan dan nasabah, serta perusahaan dengan perusahaan yang lain. Hanya perusahaan yang memiliki keunggulan yang mampumemuaskan atau memenuhi kebutuhan konsumen, mampu mengahsilkan produk yang bermutu. (Istiqlal 2009)

Disamping itu peranan perbankan sangat mempengaruhi kegiatan ekonomi suatu negara. Keemajuan suatu bank disuatu negara dapat pula dijadikan ukuran kemajuan negara yang bersamgkutan. Semakin maju suatu negara, semakin besar peranan perbankan dalam engendalikan negara tersebut. Artinya keberadaan dunia perbankan semakin dibutuhkan pemerintah dan masyarakatnya. (Kasmir, 2002)

Pertumbuhan dunia perbankan saat ini sangat pesat. Bank-bank baru banyak bermunculan. Dengan semakin banyaknya bank-bank baru tersebut mengakibatkan persaingan antar bank menjadi semakin ketat. Persaingan semakin ketat ini menuntut bank untuk mempertahankan maupun menarik nasabah sebanyak mungkin. Berbagai pendekatan dilakukan bank untuk memperebutkan nasabah bank melalui peningkatan sarana-prasarana, produk, maupun pelayanan nasabah. Dengan berbagai fasilitas dan kemudahan yang diberikan bank, nasabah sebagai pengambil keputusan mempunyai banyak pilihan sesuai kebutuhan. (Mustikawati dan Astuti, 2013)

Secara umum bank mempunyai peran utama yaitu sebagai perantara keuangan (*financial intermediatory*) atau dengan kata lain sebagai penghimpun dana dan menyalurkan kembali dalam bentuk fasilitas pembiayaan kepada pihak-pihak lain yang memerlukan dana. Sebelum kebangkitan kembali sistem ekonomi Islam, kaum muslimin hanya mempunyai satu pilihan bank untuk memenuhi kebutuhan finansialnya yaitu bank konvensional. Kebangkitan Islam di akhir tahun 1960an memberikan inisiatif kepada umat Islam untuk bertransaksi dalam suatu sistem keuangan yang sejalan dengan keyakinan agama mereka, yaitu bank Islam atau bank syariah (Selamat dan Abdul-Khadir, 2012).

Tabel 1.1

Jaringan Kantor Perbankan Syariah(Islamic Bank Network)Periode Juni 2011 – Juni 2015

Indikator	2011	2012	2013	2014	2015
Bank Umum Syariah					
- Jumlah Bank	11	11	11	11	12
- Jumlah Kantor	1.332	1.529	1.877	2.149	2.121

Unit Usaha Syariah					
- Jumlah Bank Umum Konvensional yang Memiliki Unit Usaha Syariah	23	24	24	23	22
- Jumlah Kantor	300	470	543	426	327
Bank Pembiayaan Rakyat Syariah					
- Jumlah Bank	154	156	150	163	161
- Jumlah Kantor	300	378	397	429	433
Total Kantor	1.932	2.377	2.817	3.004	2.881

Sumber: Statistik Perbankan Syariah, Juni 2015(*www.ojk.go.id*)

Dari data yang diperoleh diatas, dapat dilihat bahwasannya jumlah kantor Bank Umum Syariah yang tersebar luas di Indonesia periode Juni 2011 – Juni 2014 mengalami peningkatan penyebaran jumlah Bank Umum Syariah. Sedangkan jumlah kantor yang tersebar pada periode Juni 2015 mengalami penurunan, yang mana sebelumnya pada periode Juni 2014 jumlah kantor Bank Umum Syariah yang tersebar adalah sebesar 2.149 menjadi 2.121 kantor Bank Umum Syariah.

Keberhasilan dari sistem keuangan syariah tidak semata-mata karena adanya dukungan dari regulasi pemerintah namun juga didukung oleh kualitas dan pelayanan dari lembaga tersebut, lembaga keuangan syariah yang dalam hal ini adalah perbankan syariah secara umum, dalam perkembangan nya sudah banyak diminati kalangan masyarakat maupun pengusaha karena memiliki keunggulan yang tidak ada di bank konvensional (Yuliadi, 2007)

Mengapa *Bank Syariah Mandiri* yang dijadikan sebagai sampel dalam penelitian ini?. Karena sebelum mendapatkan sampel, penelitian telah melakukan survey ke beberapa Bank Syariah yang ada di Kota Yogyakarta guna mendapatkan izin penelitian.

Sehingga peneliti telah mendapatkan izin dari Bank Syariah Mandiri KCP Wirobrajan untuk melakukan penelitian.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian ini dengan tema ***"DETERMINAN YANG MEMPENGARUHi KEPUTUSAN MASYARAKAT MENJADI NASABAH BANK SYARIAH (STUDI KASUS BANK SYARIAH MANDIRI KCP WIROBRAJAN)".***

B. Batasan Masalah

Dalam pelaksanaan penelitian ini, maka penulis terlebih dahulu akan menetukan 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 di Bank Syariah Mandiri KCP Wirobrajan Yogyakarta.
2. Variabel bebas dalam penelitian ini:
   a. Pelayanan bank syariah
   b. Pengetahuan tentang konsep bank syariah
   c. Karakteristik Bank syariah
   d. Lokasi
   e. Promosi
3. Variabel terikat dalam penelitian ini adalah keputusan masyarakat menjadi nasabah Bank Syariah.

C. Rumusan Masalah

Dari batasan masalah diatas, penulis dapat menarik beberapa rumusan masalah dalam penelitian ini, diantaranya:

a. Apakah faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan masyarakat menjadi nasabah bank syariah?
b. Apakah faktor yang paling dominan terhadap keputusan masyarakat menjadi nasabah bank syariah ?

D. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui serta menganalisis faktor-faktor apakah yang mempengaruhi keputusan masyarakat menjadi nasabah bank syariah, khususnya di Bank Syariah Mandiri KCP Wirobrajan. Yang mana bank syariah mandiri memiliki banyak produk dana dan jasa yang setiap waktunya ditawarkan kepada nasabahnya.

E. Manfaat Penelitian

a. Bagi penulis, mampu menambah pengetahuan terhadap penulis tentang pegaruh keputusan masyarakat menjadi nasabah bank syariah.
b. Bagi perbankan, penelitian ini bisa menjadi masukan bagi bank syariah dalam menentukan kebijakan nantinya dalam menarik jumlah nasabah terutama di Bank Syariah Mandiri KCP Wirobrajan.

c. Bagi masyarakat, penelitian ini akan memberi pengetahuan tersendiri bagi masyarakat (nasabah) dalam memilih Bank Syariah. Dan bisa dijadikan suatu referensi apabila suatu waktu ingin melakukan penelitian dengan hal terkait.