

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pertumbuhan perbankan syariah di Indonesia terus memperlihatkan trend positif bahkan angka pertumbuhannya terbilang sangat baik. Menurut data statistik OJK di Indonesia periode 2013-2015 pada tabel 1.1 jumlah bank tahun 2014 mengalami peningkatan dibandingkan 2013, sedangkan 2015 tetap sebanyak 12 Bank Syariah di Indonesia. Pada tahun 2014 kantor bank syariah mengalami peningkatan dibandingkan 2013, sedangkan 2015 tetap sebanyak 2.163 Bank Syariah di Indonesia. Asset bank syariah mengalami kenaikan dari tahun 2013-2015 dan jumlah nasabah mengalami kenaikan dari tahun 2013-2015.

Tabel 1.1
Data Indikator Bank Syariah Di Indonesia

Tahun	Bank	Kantor	Asset (Dalam Miliar Rupiah)	Jumlah Nasabah
2013	11	1.998	Rp 179.190	3.666.174 Orang
2014	12	2.163	Rp 204.961	4.028.415 Orang
2015	12	2.163	Rp 213.423	4.801.888 Orang

Sumber : OJK

Saat ini perbankan syariah di Indonesia berkembang sangat pesat, hal ini terbukti dengan munculnya bank syariah di setiap daerah, bahkan bank konvensional juga banyak yang melakukan konversi ke bank syariah. Ketika agama Islam menjadi sebuah alasan masyarakat memilih bank syariah seharusnya bank syariah akan berkembang lebih cepat tidak seperti yang terjadi saat ini bank syariah masih dalam posisi yang menjadi sebuah alternatif bukan menjadi lembaga keuangan yang utama yang di gunakan (Pramanto, 2014). Kondisi ini menimbulkan

persaingan antar bank yang semakin ketat, sehingga harus diimbangi dengan strategi pemasaran yang kuat untuk menarik minat calon nasabah menabung di bank syariah. Akan tetapi, Perilaku nasabah akan menentukan pengambilan keputusan nasabah. Nasabah adalah orang yang biasa berhubungan dengan atau menjadi pelanggan bank (dalam hal keuangan). Keputusan Nasabah adalah suatu proses penilaian dan pemilihan dari berbagai alternatif sesuai dengan kepentingan-kepentingan tertentu dengan menetapkan suatu pilihan yang dianggap paling menguntungkan dalam hal ini adalah menggunakan perbankan syariah (Wahyuni, 2013). Dalam pengambilan keputusan nasabah memerlukan beberapa faktor yang mempengaruhinya antara lain:

Syariah adalah aturan yang telah ditetapkan oleh Allah SWT dalam melakukan seluruh kegiatan baik ibadah mahdoh seperti shalat, zakat, puasa, haji maupun muamalah (Nurhayati dan Wasilah, 2015:10). Syariah merupakan faktor utama dalam pengambilan keputusan menggunakan perbankan syariah karena dalam prinsip syariah tidak mengenal prinsip bunga yang terdapat pada bank konvensional.

Faktor lain yang mempengaruhi keputusan nasabah berupa produk. Produk adalah segala sesuatu yang dapat ditawarkan kepasar untuk diperhatikan, dimiliki, digunakan atau dikonsumsi sehingga dapat memuaskan keinginan dan kebutuhan. Produk perbankan syariah terbagi menjadi tiga yaitu penyaluran dana, penghimpun dana dan jasa perbankan (Arif, 2015:123).

Produk tidak berjalan dengan baik tanpa adanya promosi. Promosi adalah suatu komunikasi dari pihak bank kepada nasabah dalam bentuk informasi. Informasi yang diberikan bertujuan untuk lebih mengenalkan produk kepada nasabah serta jasa yang diberikan serta untuk merubah sikap dan tingkah laku nasabah terhadap bank (Yogiarto, 2015).

Faktor selanjutnya adalah pelayanan. Perusahaan yang ingin berkembang dan mendapatkan keunggulan kompetitif harus dapat memberikan produk berupa barang atau jasa yang berkualitas dengan harga yang bersaing (Ariani, 2007).

Faktor terakhir yang mempengaruhi keputusan nasabah menggunakan perbankan syariah adalah motivasi. Teori Maslow mengemukakan motivasi didasari adanya kebutuhan manusia yang tersusun dari yang paling mendesak sampai yang kurang mendesak. Kebutuhan tersebut terdiri atas kebutuhan fisik, rasa aman, sosialisasi, penghargaan dan aktualisasi (Muti'ah, 2015).

(Wahyuni, 2011), (Lestari, 2015) dan (Istiqomah, 2015) menunjukkan bahwa variabel syariah memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keputusan menjadi nasabah. Sedangkan (Fauzi, 2010) yang menyimpulkan bahwa *religiusitas* tidak berpengaruh terhadap keputusan nasabah menggunakan perbankan syariah. Pulungan (2009), Fauzi (2010) dan (Istiqomah, 2015) produk berpengaruh terhadap keputusan nasabah menggunakan perbankan syariah. (Rahmawaty, 2014) yang menyatakan persepsi tentang produk bank syariah tidak berpengaruh terhadap minat menggunakan produk pada bank syariah. (Yogiarto, 2015), Istiqomah (2015) promosi berpengaruh terhadap keputusan nasabah menggunakan perbankan syariah. (Pulungan, 2011) menyimpulkan bahwa promosi tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah menggunakan perbankan syariah. (Istiqomah, 2015) (Hasanah, 2011) dan (Yogiarto, 2015) pelayanan berpengaruh terhadap keputusan nasabah menggunakan perbankan syariah. (Pulungan, 2011) pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah menggunakan perbankan syariah. (Wahyuni, 2013) dan (Nelvi, 2015) menyimpulkan bahwa motivasi berpengaruh positif terhadap keputusan mahasiswa dalam memilih jasa perbankan syariah.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis mengambil lima variabel yang digunakan dalam penelitian ini, variabel tersebut yaitu: syariah, produk, promosi, pelayanan dan motivasi yang umumnya dapat mempengaruhi keputusan nasabah dalam

menggunakan produk jasa bank syariah, serta faktor mana yang paling dominan dari kelima variabel tersebut dalam memberikan pengaruh terhadap keputusan nasabah menggunakan perbankan syariah. Penelitian ini merupakan lanjutan dari penelitian yang dilakukan oleh (Istiqomah, 2015). perbedaan penelitian ini dengan sebelumnya adalah sampel penelitian dan menambahkan satu variabel (Wahyuni, 2011) dan (Nelvi, 2015) yaitu motivasi. Berdasarkan latar belakang diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengambil judul “**FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUTUSAN NASABAH MENGGUNAKAN PERBANKAN SYARIAH**”.

1.2 Ruang Lingkup Penelitian

Tempat penelitian Bank Syariah di Bandar Lampung. Adapun ruang lingkup permasalahan yang akan dibahas dalam penulisan laporan skripsi ini, yaitu :

1. Penelitian ini terfokuskan pada nasabah yang menggunakan perbankan syariah di Bandar Lampung.
2. Penelitian ini membahas, syariah, produk, promosi, pelayanan dan motivasi menggunakan perbankan syariah.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang masalah diatas, peneliti menyusun rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah syariah berpengaruh terhadap keputusan nasabah menggunakan perbankan syariah ?
2. Apakah produk perbankan syariah berpengaruh terhadap keputusan nasabah menggunakan perbankan syariah?
3. Apakah promosi berpengaruh terhadap keputusan nasabah menggunakan perbankan syariah ?
4. Apakah kepuasan pelayanan berpengaruh terhadap keputusan nasabah menggunakan perbankan syariah?

5. Apakah motivasi berpengaruh terhadap keputusan nasabah menggunakan perbankan syariah?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang ada, penelitian ini bertujuan untuk menguji :

1. pengaruh syariah terhadap keputusan nasabah menggunakan perbankan syariah.
2. pengaruh produk perbankan syariah terhadap keputusan nasabah menggunakan perbankan syariah.
3. pengaruh promosi terhadap keputusan nasabah menggunakan perbankan syariah.
4. pengaruh pelayanan terhadap keputusan nasabah menggunakan perbankan syariah.
5. pengaruh motivasi terhadap keputusan nasabah menggunakan perbankan syariah.

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat bagi pihak – pihak pemakai laporan keuangan, antara lain sebagai berikut:

a. Bagi Penulis

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai media untuk mengaplikasikan ilmu perbankan dan menambah pengalaman dalam bidang penelitian.

b. Bagi Bank

Hasil penelitian dapat digunakan sebagai bahan masukan mengenai faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah menggunakan perbankan syariah, sehingga dapat membantu memberi informasi tentang keinginan nasabah dalam bidang pelayanan dan pemasaran.

c. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan acuan atau tambahan referensi untuk penelitian yang berhubungan dengan faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah perbankan syariah.

1.6 Sitematika Penulisan

Penulisan penelitian ini disusun dalam 5 (lima) bab dengan sistematika sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan latar belakang masalah, ruang lingkup penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini menguraikan grand theory, variabel Y, variabel X, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran dan bangunan hipotesis.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini menguraikan sumber data, metode pengumpulan data, populasi dan sampel, variabel penelitian, metode analisis data dan pengujian hipotesis

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan deskripsi data, hasil analisa data menggunakan statistik dengan teknik analisis regresi linier berganda, hasil pengujian hipotesis serta pembahasan secara detail yang ada di bab sebelumnya dan di jabarkan secara satu persatu.

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi kesimpulan dan saran yang berkaitan dengan analisis dan berdasarkan uraian pada bab-bab sebelumnya.

DAFTAR PUSTAKA**LAMPIRAN**

