

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan perbankan syariah di Indonesia tidak terlepas dari sistem perbankan syariah Indonesia pada umumnya. Sistem perbankan syariah juga diatur dalam Undang-Undang Perbankan No. 21 Tahun 2008 yang mendefinisikan perbankan syariah merupakan segala sesuatu yang menyangkut tentang bank syariah dan unit usaha syariah, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya, bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan/atau bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.

Nasabah merupakan orang yang penting dalam dunia perbankan. Bank sangat bergantung kepada nasabah, tetapi nasabah tidak bergantung pada bank. Saat bank berhasil merebut hati nasabahnya, keuntungan sebuah bank yaitu bertambahnya dana yang diterima berasal dari nasabah. Bank menunjukkan pada nasabahnya banyak sekali produk perbankan syariah, perbedaannya hanya pada

harga jual dan beli. Selain itu produk yang ditawarkan pada nasabah sangat islami, begitu pula pada penyediaan layanannya.¹

Bank Syariah Indonesia merupakan hasil dari merger 3 bank syariah Badan Umum Milik Negara (BUMN), yaitu Bank Syariah Mandiri, Bank BRI Syariah, dan Bank BNI Syariah. Bank Syariah Indonesia diresmikan tanggal 1 Februari 2021 dengan keadaan pandemi Covid-19, dan berkembang pesat menjadi bank syariah terbesar di Indonesia.² Dalam penelitian ini studi kasus pada Bank Syariah Indonesia KCP Serang Cikande 1 yang merupakan salah satu cabang Bank BSI yang berlokasi di Cikande. Bank melayani nasabah dengan berbagai kebutuhan terkait produk bank BSI, seperti pengajuan pinjaman, pembuatan rekening, giro, deposito, tabungan serta pembuatan kartu ATM, melakukan setoran tunai, transfer dana, hingga *mobile banking*.

Permasalahan yang dihadapi bank BSI KCP Serang Cikande 1 masih banyak masyarakat yang tidak memahami produk dan sistem bank syariah karena kurangnya pemahaman tentang perbankan, syariah, masyarakat sudah terbiasa dengan produk perbankan konvensional sehingga sulit dan ragu-ragu untuk memutuskan beralih ke bank syariah, masyarakat masih menganggap perbankan syariah hanya untuk Aparatur Sipil Negara (ASN) bukan untuk masyarakat umum,

¹ Andi Mattalatta, *Bank Umum*, (Otoritas Jasa Keuangan: Tentang Perbankan, 2021), hal. 2.

² Dinna Charisma, "Potret Kinerja Bank Syariah Indonesia (BSI) dalam Mengembangkan Industri Halal di Indonesia", *Jurnal Pemikiran dan Penelitian Administrasi Bisnis dan Kewirausahaan*, Vol 6, No 3, (Desember, 2021), h.260.

dan sebagian besar masyarakat mungkin mengetahui tentang bank syariah, tapi belum mengetahui produk-produk apa yang ditawarkan oleh perbankan syariah. Masyarakat yang belum mengetahui apa saja produk bank syariah tentunya tak akan tertarik dalam menggunakan layanan perbankan syariah sebab menganggap fasilitas penunjang bahwa yang diberikan kepada mereka menjadi cukup, terbatas, berbeda dengan fasilitas yang ditawarkan bank konvensional, kecuali bagi masyarakat yang memiliki kemauan dalam menabung di bank syariah, bila pengetahuan perbankan syariah rendah, maka pandangan serta harapan sebagai nasabah perbankan syariah tentu juga ikut rendah. Hal ini ditimbulkan kurangnya wawasan dan pengetahuan serta promosi dari suatu bank, sehingga nasabah kurang memahami produk apa saja yang ditawarkan oleh perbankan syariah, masyarakat masih belum mengetahui bahwa layanan pada bank BSI KCP Serang Cikande 1 mampu bersaing dengan layanan perbankan syariah lainnya.

Berpijak pada penelitian yang dilakukan oleh Yogi Nurfauzi, dkk dengan judul Analisis Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian, Kualitas Produk dan Harga Kompetitif, dengan menggunakan metode kuantitatif, menyatakan bahwa kualitas produk berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan pembelian, harga berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan pembelian.³ Lalu, penelitian yang dilakukan oleh Abu Bakar Akbar pada tahun 2021, yang membahas tentang faktor-

³ Yogi Nurfauzi, Habel Taime, Hafidz Hanafiah, Muhammad Yusuf, Muhammad Asir, 'Analisis Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian, Kualitas Produk dan Harga Kompetitif' *Management Studies and Entrepreneurship Journal*, vol. 4, no. 1, 2023.

faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam memilih koperasi simpan pinjam dan pembiayaan syariah (KSPPS) faktor psikologis secara simultan berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam memilih BMT Tumang Cabang Solo.⁴

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penelitian ini dilakukan untuk menganalisis lebih mendalam terkait dengan pengaruh variabel faktor internal dan faktor eksternal terhadap keputusan nasabah dalam memilih produk perbankan syariah, maka penulis akan melakukan penelitian lebih lanjut dengan judul **“Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Dalam Memilih Produk Perbankan Syariah” (Studi Pada Bank BSI KCP Serang Cikande 1)**.

B. Identifikasi Masalah

Dari latar belakang yang telah dijelaskan di atas menjadi masalah yang menarik untuk dibahas. Penelitian ini hadir untuk mengidentifikasi faktor apa yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam memilih produk bank syariah yang tentunya akan lebih memudahkan mereka dalam memilih produk untuk memenuhi kebutuhannya.

Identifikasi masalah dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

⁴ Abu Bakar Akbar, 'Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Dalam Memilih Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah (KSPPS)', *Journal of Innovation Research and Knowledge*, vol. 5, no. 2, 2021.

1. Pengaruh faktor eksternal mempengaruhi keputusan nasabah dalam memilih produk perbankan syariah.
2. Pengaruh faktor internal mempengaruhi keputusan nasabah dalam memilih produk perbankan syariah.
3. Kurangnya pengetahuan masyarakat tentang produk-produk yang ada di Bank Syariah Indonesia KCP Serang Cikande 1 sehingga kurang minatnya masyarakat dalam menggunakan jasa bank syariah.

C. Batasan Masalah

Untuk menjaga penelitian ini agar tidak keluar dari permasalahan, maka peneliti membatasi ruang penelitian sebagai berikut:

1. Variabel yang digunakan yaitu variabel faktor pemasaran dan variabel faktor psikologis yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam memilih produk bank syariah sebagai variabel independen, dan keputusan nasabah sebagai variabel dependen.
2. Subjek yang digunakan pada penelitian yaitu nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Serang Cikande 1 yang menggunakan produk bank syariah.
3. Data yang digunakan yaitu data primer dimana penulis mengambil sampel pada nasabah melalui kuesioner.

D. Rumusan Masalah

Peneliti merumuskan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh faktor pemasaran terhadap keputusan nasabah dalam memilih produk Bank Syariah Indonesia KCP Serang Cikande 1?
2. Bagaimana pengaruh faktor psikologis terhadap keputusan nasabah dalam memilih produk Bank Syariah Indonesia KCP Serang Cikande 1?
3. Bagaimana pengaruh faktor pemasaran dan faktor psikologis terhadap keputusan nasabah dalam memilih produk Bank Syariah Indonesia KCP Serang Cikande 1?

E. Tujuan Penelitian

Melihat pada perumusan masalah yang telah dijabarkan di atas oleh penulis, maka tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh faktor pemasaran terhadap keputusan nasabah dalam memilih produk Bank Syariah Indonesia KCP Serang Cikande 1.
2. Untuk mengetahui pengaruh faktor psikologis terhadap keputusan nasabah dalam memilih produk Bank Syariah Indonesia KCP Serang Cikande 1.
3. Untuk mengetahui pengaruh faktor pemasaran dan faktor psikologis terhadap keputusan nasabah dalam memilih produk Bank Syariah Indonesia KCP Serang Cikande 1.

F. Manfaat Penelitian

Manfaat pada penelitian ini adalah:

1. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan kesadaran dan keakraban masyarakat terhadap ilmu ekonomi dan perbankan, khususnya perbankan syariah.

2. Bagi Akademisi

Penelitian ini memberikan informasi dan tambahan referensi dalam hal perbankan syariah.

3. Bagi Nasabah

Hasil penelitian ini untuk membantu nasabah membuat keputusan ketika memilih produk dan jasa dari bank syariah. Sehingga nasabah dapat memahami bagaimana istilah perbankan syariah dapat menguntungkan.

G. Sistematika Pembahasan

Adapun sistematika penulisan dalam penelitian ini adalah:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini meliputi latar belakang masalah, identifikasi masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika pembahasan.

BAB II KAJIAN PUSTAKA

Bab ini berisi tentang landasan teori, penelitian terdahulu yang relevan, hubungan antar variabel, kerangka pemikiran dan hipotesa.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menguraikan tentang waktu dan tempat penelitian, populasi dan sampel, jenis metode penelitian, teknik pengumpulan data, dan teknik analisis data.

BAB IV HASIL PENELITIAN

Bab ini membahas tentang uraian hasil penelitian yang telah dilakukan dan kemudian disajikan secara sistematis.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisi tentang kesimpulan dan memberikan saran-saran yang sekiranya berguna dan bermanfaat bagi peneliti selanjutnya.