

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Islam adalah suatu sistem dan jalan hidup yang utuh dan terpadu (*a comprehensive way of life*). Ia memberikan panduan yang dinamis dan lugas terhadap semua aspek kehidupan, termasuk sektor bisnis dan transaksi keuangan. Sangatlah tidak konsisten jika kita menerapkan syariat Islam hanya dalam satu atau sebagian sisi saja dari kehidupan ini, tetapi Islam kita tinggalkan ketika berurusan dengan pembiayaan proyek, ekspor-impor, perbankan, asuransi dan pasar modal. Khususnya dalam masalah perbankan, sebagian umat Islam seringkali menghadapi dilema: apakah bunga bank itu haram, halal, ataukah subhat; adakah asuransi yang diperbolehkan syariat Islam; dan sebagainya di seputar masalah ini. Banyaknya pertanyaan di seputar masalah ini dapat disebabkan oleh ketidakmengertian dan kesalahfahaman umat Islam terhadap *dinul-Islam* yang dianutnya. Karenanya, proses pencerahan pemikiran harus senantiasa dilakukan oleh pihak yang berkompeten, baik

melalui dakwah *bil-kalam* ‘dengan ucapan’ maupun dakwah *bil-qalam* ‘dengan tulisan’.¹

Bank syariah adalah bank yang aktivitasnya meninggalkan masalah riba. Dengan demikian, penghindaran bunga yang dianggap riba merupakan salah satu tantangan yang dihadapi dunia Islam dewasa ini. Belakangan ini ekonom muslim telah mencurahkan perhatian besar guna menemukan cara untuk menggantikan sistem bunga dalam transaksi perbankan dan keuangan yang lebih sesuai dengan etika Islam. Oleh karena itu, mekanisme perbankan bebas bunga yang biasa disebut dengan bank syariah didirikan. Perbankan syariah didirikan didasarkan pada alasan filosofi maupun praktik.²

Pelaksanaan kegiatan usaha pada bank Islam di Indonesia tunduk pada peraturan perundang-undangan mengenai perbankan di Indonesia, seperti Undang-Undang No. 7 Tahun 1992 dan Undang-Undang No. 10 Tahun 1998. Namun, kegiatan usaha pada bank Islam ini pun harus sesuai dengan ketentuan syariah. Ketentuan-

¹ Muhammad Syafii Antonio, *Bank Syariah dari Teori ke Praktik*, (Jakarta: Gema Insani-Tazkia Cendikia, 2015), vii-viii.

² Amir Machmud, dkk, *Bank Syariah Teori Kebijakan dan Studi Empiris di Indonesia*, (Jakarta: Erlangga, 2010), 4-5.

ketentuan akad dalam hukum Islam menjadi landasan dalam pelaksanaan kegiatan usaha pada bank Islam.

Kebijakan pengembangan bank syariah dapat dilakukan dengan pengembangan jaringan kantor di wilayah-wilayah yang dinilai potensial. Indonesia yang mayoritas penduduknya beragama Islam merupakan Negara yang potensinya luar biasa sebagai tempat tumbuh kembangnya kegiatan ekonomi yang berbasis syariah. Potensi dalam hal ini dipandang dari sumber daya dan aktivitas perekonomian suatu wilayah serta pola sikap dan karakteristik masyarakat terhadap perbankan syariah menjadi alat yang efektif untuk meningkatkan sosialisasi dan penempatan strategi pemasaran bagi bank syariah yang akan beroperasi pada suatu wilayah.

Perkembangan minat akan jasa keuangan bank syariah di kalangan internasional maupun di Indonesia semakin lama semakin pesat, baik minat dari kalangan muslim maupun non muslim.

Penelitian sebelumnya dilakukan oleh Badai Arief dengan judul “ Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Menggunakan Produk dan Jasa Bank Syariah”. Penelitian tersebut mengangkat enam faktor yang diduga kuat mempengaruhi keputusan nasabah untuk menggunakan produk dan jasa Bank

Muamalat cabang Fatmawati. Faktor-faktor tersebut adalah faktor Syariah, faktor produk, faktor fasilitas dan pelayanan, faktor tempat, faktor promosi, dorongan dan sosialisasi serta faktor merek lainnya. Hasil penelitian ini mengungkapkan bahwa faktor dominan yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam menggunakan produk dan jasa bank Muamalat adalah faktor lokasi (tempat).

Pada kesempatan ini penulis ingin mengangkat beberapa dari faktor diatas yaitu faktor syariah, faktor produk, faktor fasilitas dan pelayanan, faktor tempat, faktor promosi, faktor sikap terhadap fatwa dan faktor sosial. Karena penulis menduga bahwa faktor tersebut juga memiliki pengaruh terhadap preferensi nasabah untuk menggunakan produk dan jasa perbankan syariah. Penambahan faktor-faktor ini ditujukan agar semakin banyak faktor-faktor yang dikaji untuk meneliti preferensi nasabah dalam menggunakan produk dan jasa bank syariah, sehingga akan semakin terlihat faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi preferensi nasabah dalam menggunakan produk dan jasa bank syariah.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis tertarik mengadakan penelitian yang berjudul : **“Analisis Faktor-faktor**

yang Mempengaruhi Preferensi Nasabah Bank Syariah (Studi pada Bank Syariah Mandiri Cabang Serang)”.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut, pertumbuhan bank syariah menunjukkan peningkatan yang sangat signifikan. Hal itu terlihat dari pertumbuhan nasabah dan penambahan kantor cabang di beberapa wilayah di Indonesia. Bahkan nasabah bank syariah bukan hanya dari kalangan muslim saja, akan tetapi banyak nasabah bank syariah yang merupakan kalangan non-muslim. Hal ini tentu terjadi karena ada faktor-faktor tertentu yang mendorong nasabah memberi kepercayaan terhadap bank syariah. Melihat latar belakang semakin banyaknya nasabah yang tertarik dengan produk dan jasa bank syariah, maka peneliti menganggap begitu penting untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi preferensi nasabah untuk menggunakan produk dan jasa bank syariah.

C. Pembatasan Masalah

Dalam penelitian ini penulis membahas mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi preferensi nasabah bank syariah. Oleh

karena itu agar permasalahan dalam penelitian ini tidak meluas, maka pembahasan hanya dibatasi sesuai dengan rumusan masalah, dan dibutuhkan ruang lingkup. Dalam penelitian penulis lakukan terbatas pada bagian faktor-faktor yang mempengaruhi preferensi nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Serang.

D. Perumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: “faktor apa yang akan terbentuk faktor manajemen, faktor pelayanan, faktor lokasi dan promosi, faktor fasilitas, dan faktor sosial yang mempengaruhi preferensi nasabah dalam menggunakan produk dan jasa bank syariah”.

E. Tujuan Penelitian

Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk menganalisis faktor-faktor yang berperan penting dalam mempengaruhi preferensi nasabah dalam menggunakan produk dan jasa bank syariah.

F. Manfaat Penelitian

Dengan adanya penelitian ini diharapkan mampu memberikan pencerahan dan daya guna bagi pihak-pihak terkait, yakni sebagai berikut:

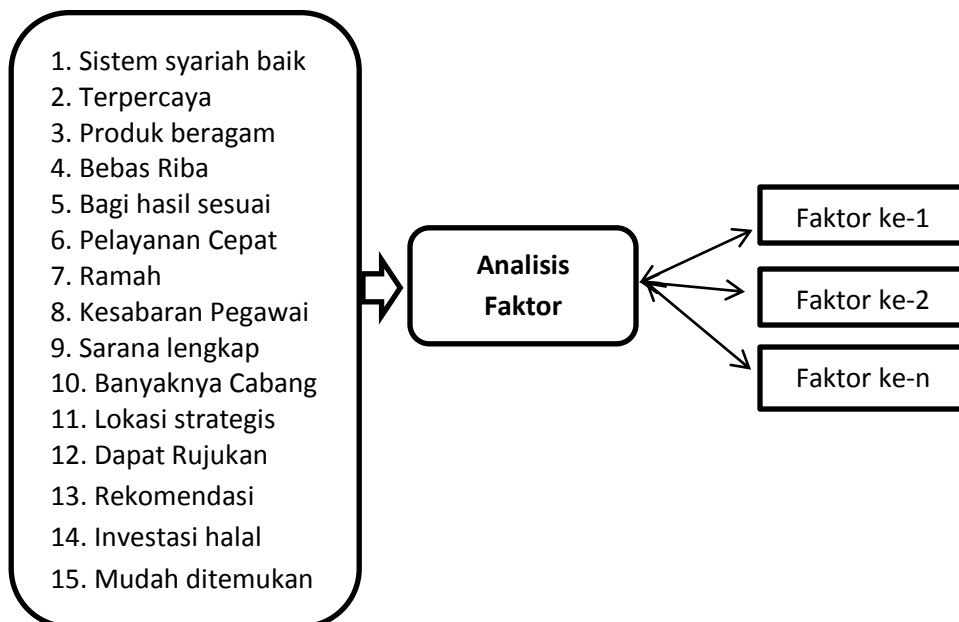
1. Bagi Penulis, manfaat penelitian ini dapat memperluas wawasan mengenai faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi preferensi nasabah untuk menggunakan produk dan jasa bank syariah, selain itu juga merupakan sarana pelatihan bagi penulis untuk mengidentifikasi, menganalisis dan mengevaluasi antara teori yang diberikan dengan praktek dilapangan.
2. Bagi Akademisi, sebagai tambahan wawasan serta meningkatkan ilmu pengetahuan tentang perilaku konsumen khususnya nasabah bank syariah, dan memperkaya bahan kajian pustaka bagi peminat studi ekonomi Islam juga memberikan gambaran pada mahasiswa/i tentang preferensi nasabah bank syariah.
3. Bagi Bank Syariah Mandiri Cabang Serang, diiharapkan adanya tulisan ini dapat memberikan informasi dan gambaran yang jelas mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi preferensi nasabah bank syariah, sehingga bank syariah dapat meningkatkan kinerja khususnya dalam bidang pelayanan dan pemasaran.
2. Bagi Masyarakat, dapat memberikan tambahan informasi mengenai perbankan syariah yang berkaitan dengan peningkatan nasabah pada bank syariah, juga sebagai referensi acuan penelitian selanjutnya.

G. Kerangka Pemikiran

Kerangka berfikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting. Kerangka berfikir yang baik akan menjelaskan teoritis pertautan antara variabel yang akan diteliti.³

Berdasarkan teori diatas, maka peneliti menggambarkan kerangka pemikiran sebagai berikut :

Gambar 1.1
Kerangka Pikir Penelitian



³ Mohamad Pidik dan Priadana Salaudin Muis, *Metodelogi Penelitian Ekonomi dan Bisnis* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2009), cet 1, 89.

H. Sistematika Penulisan

BAB I, merupakan Pendahuluan, yang menjadi pengantar umum kepada penulis. Dalam bab ini dikemukakan : Latar Belakang Masalah, Identifikasi Masalah, Batasan Masalah, Perumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat/ Signifikansi Penelitian, Sistematika Penulisan.

BAB II, merupakan Kajian Pustaka, yang berisi paparan teori tentang perbankan syariah, pemasaran perbankan dan perilaku konsumen khususnya nasabah perbankan syariah, Hubungan Antarvariabel, Hipotesis.

BAB III, merupakan Metodologi Penelitian, yang berisikan tempat, waktu penelitian, jenis penelitian, definisi operasional variabel, instrumen penelitian, teknik pengumpulan data, serta analisis data.

BAB IV, merupakan Pembahasan tentang objek penelitian dan deskripsi hasil penelitian yang meliputi faktor-faktor yang mempengaruhi preferensi nasabah dalam menggunakan produk dan jasa perbankan syariah.

BAB V, merupakan Penutup, yang berisikan kesimpulan yang telah peneliti tarik dari hasil pengujian teori, dan saran yang diberikan penulis untuk penelitian selanjutnya.