

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Perkembangan dan peningkatan jumlah penduduk yang kompleks membawa pengaruh kepada peningkatan harapan kualitas hidup masyarakat. Masyarakat ingin memenuhi kebutuhan yang juga semakin kompleks, seiring dengan perkembangan waktu. Salah satu kebutuhan yang harus dipenuhi oleh masyarakat adalah kebutuhan akan hadirnya jasa lembaga keuangan yang mudah untuk di akses. Dalam memenuhi kebutuhan jasa keuangan tersebut, masyarakat akan memilih tempat sesuai dengan yang mereka inginkan, bisnis perbankan merupakan seluruh aktifitas yang melibatkan pemberian jasa langsung kepada nasabah. Pada saat ini bisnis perbankan syariah sudah mengalami perubahan yang pesat, terjadi dari peralihan konsep awal yang hanya sebagai lembaga perantara keuangan, menjadi jasa pelayanan keuangan yang memberikan jasa multi atribut.

Perkembangan perbankan syariah, di Indonesia diiringi dengan perkembangan industri keuangan syariah yang diawali dari inspirasi masyarakat Indonesia yang mayoritas muslim untuk memiliki sebuah alternatif sistem perbankan yang islami. Karakteristik bank konvensional dan bank syariah dapat mempengaruhi perilaku calon nasabah dan menentukan sikap mereka terhadap pemilihan antara kedua tipe bank (Kiki, 2010).

Bank syariah di Indonesia semakin banyak pada beberapa tahun terakhir seperti yang terlihat pada saat sekarang. Cepatnya laju pertumbuhan dari bank

syariah tersebut masyarakat mulai memilih kesadaran untuk melakukan transaksi atau memakai produk yang ada di bank syariah, dikarenakan bank tersebut memiliki prinsip sesuai dengan ajaran agama Islam. Pada bank syariah sekarang tidak hanya dapat melakukan transaksi berupa penyimpanan dan peminjaman, melainkan di bank syariah, nasabah sudah bisa untuk melakukan segala pembayaran tagihan yang ada di kehidupan sehari-hari, seperti pembayaran telepon, pembayaran asuransi, pembayaran listrik air dan lainnya.

Masyarakat Indonesia dengan penduduk mayoritas muslim, sebagian kecil sudah mulai menggunakan produk dari bank syariah agar terhindar dari praktik riba yang terdapat pada bank umum. Dari hal tersebut jelas faktor agama lah yang menentukan masyarakat memilih menggunakan produk bank syariah (Kurniati, 2012). Selain faktor agama, kemudahan transaksi, pelayanannya dan biaya administrasi yang diberikan oleh bank syariah lebih ringan dari bank konvensional (Helen, et al, 2015). Tantangan dalam pengembangan perbankan syariah yang terdapat di Indonesia yaitu kurangnya pengetahuan masyarakat tentang perbankan syariah ini, hal tersebut dimungkinkan karena banyak bank umum yang terdapat di wilayah Indonesia. Kendala yang terdapat kendala yang muncul sehubungan dengan pengembangan perbankan syariah (Subardjo dalam Antonio, 2001): *Pertama*, Pemahaman masyarakat yang belum tepat terhadap keinginan operasional bank syariah. *Kedua*, Peraturan yang berlaku belum sepenuhnya mengakomodasi operasional bank syariah. *Ketiga*, jaringan kantor bank syariah yang belum luas. *Keempat*, sumber daya manusia yang memilih keahlian dalam bank syariah masih sedikit.

Untuk waktu jangka panjang, pengembangan sistem perbankan syariah diharapkan dapat menciptakan efisiensi operasional dan memiliki daya saing yang tinggi dengan tetap berpegang pada nilai-nilai syariah, memiliki peran signifikan dalam sistem perekonomian nasional serta memperbaiki kesejahteraan masyarakat. Dengan cara pengembangan perbankan syariah dari sumber daya dan aktivitas perekonomian suatu wilayah serta pola sikap dari pelaku ekonomi terhadap produk dan jasa bank syariah. Informasi mengenai pola sikap dan mengenai karakteristik masyarakat terhadap perbankan syariah menjadi alat yang efektif untuk meningkatkan sosialisasi dan penetapan strategi pemasaran bagi bank-bank syariah yang akan beroperasi pada suatu wilayah (Kurniati, 2015).

Di Sumatera Barat dengan penduduk rata-rata masyarakat beragama Islam sudah banyak menggunakan produk bank syariah, namun sebagian masyarakat belum mengerti dengan sistem yang dipakai oleh perbankan syariah tersebut. Hal tersebut kurangnya pengetahuan masyarakat akan sistem yang digunakan oleh bank syariah (Prihasta, 2015). Bank syariah yang terdapat di Sumatera Barat yaitu sebanyak 45 unit bank syariah (OJK, 2017).

Perbankan syariah sebagai alternatif dari sistem perbankan konvensional yang diharapkan dapat menggerakkan sektor riil (*moneter based economy*), karena itu perbankan syariah memerlukan pengaturan khusus. Aturan tersebut harus dapat menampung berbagai kepentingan tidak saja umat Islam, tetapi juga non muslim karena perbankan syariah bersifat universal. Seperti layaknya sebuah produk barang, perbankan syariah mulai diminati oleh semua kalangan konsumen (baik muslim maupun non muslim) di Indonesia.

Untuk meningkatkan keputusan nasabah dalam memilih menggunakan jasa-jasa perbankan maka perbankan syariah berusaha mempengaruhi nasabahnya, salah satunya dengan memperhatikan perilaku konsumen yang terdiri dari faktor budaya, faktor sosial, faktor pribadi, dan faktor psikologis. Sebagai objek penelitian maka digunakan nasabah perbankan syariah dari Bank Nagari Syariah Cabang Padang dengan jumlah nasabah pada tahun 2019 adalah 28.378 (Bank Nagari Syariah Padang)

Beranjak dari teori konsumen menurut Kotler, ada beberapa faktor - faktor keadaan perilaku konsumen, dan diaplikasikan secara kasat mata dalam keadaan masyarakat sekarang di kota Padang, maka didapatkan :

1. Budaya : Di Indonesia ini merupakan negara yang memiliki masyarakat yang berkebudayaan dan agama yang kuat, salah satunya agama Islam. Dalam agama Islam ada beberapa hal yang dijadikan sebagai acuan dalam melakukan tindakan yang halal dan haram seperti riba. Beranjak dari hal ini, saya mengambil masyarakat kota padang sebagai obyek dalam pembuatan skripsi ini. Walaupun keadaan kota Padang yang mayoritas beragama Islam, masih adanya kekurangan kesadaran dalam melakukan tindakan yang dilanggar agama dan dianjurkan agama. Saya menduga bahwa bagi masyarakat yang mengerti mengenai hal – hal yang berbau agama, maka akan mengambil keputusan pada bank yang berbasis Syariah atau operasional bank yang menganut ajaran agama. Tapi sebaliknya bagi masyarakat lainnya, bank konvensional merupakan bank yang aman buat mereka untuk menyimpan dana / modal sendiri.

2. Sosial : Kita mengetahui bahwa manusia adalah makhluk sosial yaitu makhluk yang membutuhkan pertolongan dari makhluk lainnya. Beranjak dari hal ini, dapat diduga bahwa pengambilan keputusan seseorang menjadi nasabah bank konvensional dan bank syariah akan dilihat dari masukan teman – teman sebagai kelompok acuan, pengaruh keluarga dan pengaruh status seseorang. Seperti jika ia merasa kaya, maka ia akan melihat para masyarakat elite atau sepadan dengannya kemana dana yang mereka miliki untuk disimpan, apakah bank konvensional atau bank syariah.
3. Pribadi : Sama halnya dengan konsep budaya dan sosial, dalam konsep pribadi ini merajuk pada kondisi pribadi masyarakat itu sendiri. Seperti, jika seseorang memiliki dana untuk disimpan, akan terbentur pada dua pilihan yaitu bank konvensional atau bank syariah. Melihat keadaan ini maka ia akan mencari tahu penjelasan kedua bank ini kepada orang lain, dan akhirnya keputusan sesuai dengan konsep dirinya. Saya menduga bahwa seseorang akan tertarik untuk memustuskan bank syariah atau bank konvensional setelah mereka mendapatkan informasi mengenai kedua bank tersebut.
4. Psikologis : jika dilihat dari konsep ini, kita ambil pada bagian persepsi. Diduga bahwa setelah apa yang seseorang ketahui mengenai bank konvensional dan bank syariah maka seseorang itu akan memilih satu persepsi yang mereka rasa benar dan sesuai dengan apa yang diinginkan sehingga ia termotivasi dalam membuat keputusan.

Bertitik tolak dari latar belakang diatas yang mengemukakan bahwa perilaku konsumen akan sangat mempengaruhi keputusan dalam hal memilih

dunia perbankan sehingga dunia perbankan pun harus dapat meningkatkan pelayanan dan kepuasan nasabah memilih menggunakan jasa-jasa perbankannya, maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul “**Pengaruh Perilaku Konsumen Dalam Keputusan Memilih Perbankan Syariah (Studi Kasus pada Bank Nagari Syariah Cabang Padang)**”.

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di yang sudah dijelaskan sebelumnya maka yang menjadi pokok permasalahan dalam penelitian ini adalah, sebagai berikut:

1. Apakah faktor budaya berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam memilih perbankan syariah.
2. Apakah faktor sosial berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam memilih perbankan syariah.
3. Apakah faktor pribadi berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam memilih perbankan syariah.
4. Apakah faktor psikologi berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam memilih perbankan syariah.
5. Apakah (faktor sosial, budaya, pribadi, dan psikologi) berpengaruh secara simultan terhadap keputusan nasabah dalam memilih perbankan syariah.

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan diatas maka tujuan dilakukan penelitian adalah:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis apakah faktor budaya berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam memilih perbankan syariah.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis apakah faktor sosial berpengaruh

terhadap keputusan nasabah dalam memilih perbankan syariah.

3. Untuk mengetahui dan menganalisis apakah faktor pribadi berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam memilih perbankan syariah.
4. Untuk mengetahui dan menganalisis apakah faktor psikologi berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam memilih perbankan syariah.
5. Untuk mengetahui dan menganalisis apakah (faktor budaya, sosial, pribadi dan psikologi) berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam memilih perbankan syariah.

1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat dilakukannya penelitian ini adalah :

1. Bagi Penulis

Dapat menambah pengetahuan dan pengalaman penulis agar dapat mengembangkan ilmu yang diperoleh selama mengikuti perkuliahan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis jurusan S1 Akuntansi Universitas Dharma Andalas Padang, selain itu penulis dapat menambah pengetahuan penulis terutama mengenai prilaku konsumen dalam memilih suatu perusahaan sebagai tempat bagi konsumen untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan.

2. Bagi Instansi Terkait

Penelitian merupakan syarat yang wajib bagi penulis dalam menyelesaikan studi, maka penulis mengadakan penelitian ini. Hasilnya diharapkan mampu memberikan informasi bagi pihak-pihak terkait, dan dapat mengetahui faktor-faktor prilaku konsumen yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam memilih perbankan syariah.

3. Bagi Dunia Ilmu Pengetahuan

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan referensi bagi yang melakukan penelitian yang sejenis atau sesuai dengan perumusan masalah dalam penelitian. Disamping itu, guna meningkatkan keterampilan, memperluas wawasan yang akan membentuk mental mahasiswa sebagai bekal memasuki lapangan kerja.

1.5. Sistematika Penulisan

Dalam penelitian ini, penulis mencoba mengklasifikasikan penulisan agar lebih jelas dengan memberikan batasan-batasan untuk memperoleh gambaran singkat, penelitian ini dibagi dalam lima bab yang secara garis besarnya bab demi bab disusun sebagai berikut:

Bab I merupakan pendahuluan yang menguraikan tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

Bab II merupakan tinjauan pustaka bab ini akan diuraikan mengenai bank yaitu pengertian, fungsi dan jenis bank, perbankan syariah, produk dan jasa bank syariah; penghimpunan dana, penyaluran dana, dan produk jasa (jasa perbankan), perilaku konsumen yang mengemukakan faktor budaya, faktor sosial, faktor pribadi, dan faktor psikologis; keputusan konsumen memilih menggunakan produk, tinjauan penelitian, dan kerangka pemikiran.

Bab III merupakan metode penelitian yang menguraikan jenis penelitian, objek penelitian, populasi, sampling dan sampel, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data dan operasional variabel, skala pengukuran, analisa data; uji

validitas, uji reabilitas, analisa regresi linear berganda, koefisien determinasi, dan pengujian hipotesis.

Bab IV merupakan hasil penelitian dan pembahasan yang mengemukakan deskripsi responden penelitian, deskripsi variabel penelitian, analisa data serta pembahasan mengenai pengaruh prilaku konsumen terhadap keputusan nasabah dalam memilih perbankan syariah.

Bab V merupakan kesimpulan dan saran dalam bab terakhir ini berisi tentang kesimpulan hasil penelitian dan saran-saran