

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Keberadaan lembaga-lembaga keuangan tidak lepas dari keberadaan uang sebagai alat tukar. Dimana awal mulanya barang yang dipakai sebagai alat tukar adalah hasil pertanian, barang berharga yang dapat diterima oleh umum, dan logam mulia. Kebutuhan menyimpan alat tukar memunculkan sebuah tempat penitipan berbagai jenis alat tukar pedagang yang diberi nama “banca” dalam bahasa *Italy* atau bangku. Pada awalnya keberadaan “banca” sendiri hanya memberikan jasa penitipan uang saja, akan tetapi titipan ini lama kelamaan menumpuk dan “banca” berusaha meminjamkannya kepada yang membutuhkan. Ascarya (2008) menjelaskan bahwa bank merupakan lembaga perantara bagi pihak pemilik dana dan pihak yang mencari dana atau kekurangan dana. Sedangkan menurut UU RI No.10 Tahun 1998 Pasal 3 tentang asas, fungsi dan tujuan perbankan, dapat disimpulkan bahwa bank sebagai badan usaha meliputi dua fungsi utama yaitu sebagai penghimpun dan penyalur dana masyarakat.

Selama beberapa tahun ke belakang, penggerak utama sistem perbankan di Indonesia datang dari para pelaku bank konvensional. Di tengah kekecewaan masyarakat Indonesia terhadap sistem perbankan konvensional, yang mengakibatkan krisis di Indonesia yang terjadi pada tahun 1997 kemunculan perbankan syariah merupakan solusi dari masalah perekonomian yang melanda Indonesia. Berkembangnya perbankan syariah sendiri ditandai dengan disetujuinya UU No.10 Tahun 1998. Sejak diberikannya izin kepada bank konvensional untuk membuka Unit Usaha Syariah, keberadaan perbankan di

Indonesia dapat dibedakan menjadi dua jenis atau yang biasa disebut dual banking sistem (sistem perbankan ganda), yaitu bank konvensional dan bank syariah (Antonio, 2007).

Berkembangnya badan usaha perbankan syariah di Indonesia tidak lain dikarenakan mayoritas masyarakat Indonesia adalah pemeluk agama Islam. Islam, sebagai pedoman hidup yang utuh, menyediakan aturan dan panduan yang tegas terkait segala aspek kehidupan, termasuk kegiatan keuangan. Terkait hal ini, Islam menegaskan larangan penggunaan sistem keuangan yang mengandung riba. Hadirnya perbankan syariah di Indonesia merupakan solusi atau sarana bagi umat Islam untuk menghindari transaksi ribawi yang diterapkan oleh bank konvensional. Selain mekanisme perbankan yang bebas bunga, bank syariah juga hadir untuk memfasilitasi kebutuhan masyarakat akan seluruh jasa perbankan dan keuangan yang sesuai dengan prinsip syariah.

Dibandingkan dengan bank konvensional, bank syariah memiliki sistem operasional yang berbeda. Selain pelarangan penarikan dan pembayaran bunga, mekanisme pengoperasian perbankan syariah juga menerapkan nilai-nilai muamalah yang terdapat pada agama Islam, seperti tersedianya jasa pelayanan *Profit-Loss Sharing System (PLS)*. *Profit-Loss Sharing System* meruakan pelayanan perbankan syariah yang dinilai lebih adil dan sesuai dengan salah satu bentuk muamalah dalam agama Islam, yang disebut dengan *musyarakah*.

Perkembangan perbankan syariah di Indonesia dapat dibilang cukup pesat. Berdasarkan data yang disajikan oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) pada laporan Statistik Perbankan Syariah bulan April 2019, jumlah Bank Umum Syariah di Indonesia mencapai 477 Kantor Pusat (KP). Selain itu, terdapat 157 KP Unit

Usaha Syariah, dan 108 Bank Pembiayaan Rakyat Syariah. Terdapat 14 kelompok Bank Umum Syariah yang tercatat per April 2019, yang meliputi PT. Bank BRI Syariah, PT. Bank BNI Syariah, PT. Bank Mega Syariah, dan lain-lain (Statistik Perbankan Syariah, 2019).

Sejak tahun ke tahun, jumlah nasabah bank syariah telah mengalami peningkatan yang signifikan. Untuk memfasilitasi masyarakat beragama Islam yang tertarik untuk menggunakan jasa layanan bank syariah, maka kebijakan pengembangan jaringan kantor bank syariah di wilayah yang dianggap potensial dinilai sangat penting. Potensi suatu wilayah dapat dinilai dari sumber daya manusia, aktivitas perekonomian wilayah tersebut, serta perilaku konsumen terhadap perbankan syariah. Salah satu wilayah yang dinilai potensial adalah Kota Magelang, Jawa Tengah. Menurut data yang disajikan oleh BPS Jawa Tengah, jumlah penduduk di wilayah kota Magelang mencapai angka 1.252.174 jiwa, dimana 1.201.717 di antaranya adalah penduduk beragama Islam (Badan Pusat Statistik Jawa Tengah, 2019).

Seperti yang telah disebutkan sebelumnya, potensi suatu wilayah dapat dinilai berdasarkan beberapa indikator, salah satunya adalah perilaku konsumen. Menurut Kotler dan Armstrong (2004), perilaku konsumen adalah aktivitas memutuskan, mendapatkan, serta mengkonsumsi suatu barang dan jasa. Selibhnya, perilaku konsumen juga memiliki peran untuk mempengaruhi preferensi seseorang. Secara umum, istilah preferensi dapat diartikan sebagai sikap konsumen terhadap suatu pilihan yang paling disukai. Sedangkan dalam konteks ini, preferensi nasabah adalah kecenderungan untuk memilih produk atau

jasa yang lebih disukai dengan mempertimbangkan keinginan, kepentingan, serta seleranya.

Preferensi nasabah dalam mengambil keputusan untuk menggunakan jasa layanan bank syariah dipengaruhi oleh beberapa faktor. Berdasarkan penelitian terdahulu yang berjudul *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Preferensi Nasabah Bank Syariah (Studi Kasus pada Bank Mega Syariah KCP Panglima Polim)*, yang disusun oleh Finna Putri Barna (2010), terdapat tujuh faktor yang mempengaruhi preferensi nasabah bank syariah. Faktor tersebut adalah faktor SDM, faktor syariah, faktor lokasi, faktor sikap terhadap fatwa, faktor sosial, faktor produk dan fasilitas, serta faktor merek. Dari ketujuh faktor yang ditemukan, faktor SDM adalah faktor yang mendominasi pengaruh preferensi nasabah Bank Mega Syariah KCP Panglima Polim. Faktor SDM meliputi pelayanan pegawai yang cepat, ramah, tanggap dan memuaskan, serta adanya kesabaran yang tinggi ketika melayani nasabah.

Kotler dan Keller (2006) menyebutkan bahwa preferensi konsumen memiliki peran penting dalam pemasaran. Pada dasarnya, teori preferensi sangat berguna untuk menganalisis tingkat kepuasan konsumen. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya penelitian mengenai preferensi yang dilakukan oleh pihak bank, salah satunya adalah Bank Indonesia. Bank Indonesia (BI) bekerja sama dengan beberapa lembaga penelitian universitas, seperti Institut Pertanian Bogor (IPB) yang berjudul *Potensi, Preferensi dan Perilaku Masyarakat terhadap Bank Syariah di Wilayah Kalimantan Selatan* (2004); serta penelitian bersama Pusat Pengkajian Bisnis dan Ekonomi Islam Fakultas Ekonomi Universitas Brawijaya dan Pusat Penelitian Kajian Pembangunan Lembaga Penelitian Universitas

Diponegoro (2000) yang menganalisis tingkat preferensi nasabah bank syariah di daerah Jawa Tengah. Penelitian menunjukkan bahwa kota Magelang dan kota Semarang merupakan daerah yang memiliki proporsi terbesar terhadap keuntungan relatif dengan adanya bank syariah. Selibhnya, kualitas pelayanan dan kedekatan lokasi bank dari pusat kegiatan merupakan faktor yang paling dominan.

Berdasarkan uraian di atas, maka perihal preferensi serta faktor yang mempengaruhi pilihan nasabah terhadap keputusan menggunakan jasa layanan bank syariah perlu dianalisis lebih lanjut, khususnya pada nasabah bank syariah di kota Magelang. Dengan demikian, penulis tertarik untuk meneliti faktor-faktor lain yang mempengaruhi preferensi nasabah bank syariah di kota Magelang. Penambahan faktor-faktor yang mempengaruhi preferensi akan bermanfaat bagi pelaku bank syariah untuk mengetahui harapan dan standar para nasabah, sehingga dapat meningkatkan kepuasan mereka terhadap jasa layanan bank syariah di kota Magelang.

Pada kesempatan kali ini, penulis tertarik melakukan penelitian yang disusun dalam bentuk skripsi dengan judul, **“ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PREFERENSI NASABAH BANK SYARIAH DI KOTA MAGELANG”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang dijabarkan di atas, beberapa masalah dapat diidentifikasi sebagai beberapa poin, yaitu pesatnya perkembangan bank syariah serta terus meningkatnya jumlah nasabah bank syariah atau masyarakat yang tertarik dengan produk dan jasa bank syariah, khususnya di kota Magelang.

Hal ini dapat dilihat dari penambahan kantor cabang di beberapa lokasi dan banyaknya jumlah masyarakat muslim di kota Magelang.

Meningkatnya jumlah nasabah yang menaruh kepercayaannya pada bank syariah tentunya didorong oleh beberapa faktor yang mempengaruhi preferensi mereka. Maka dari itu, penting bagi beberapa pihak terkait untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang telah mempengaruhi preferensi nasabah dalam menggunakan jasa layanan bank syariah apabila diukur dari keuntungan relatifnya.

Dalam penelitian ini, penulis hanya fokus meneliti nasabah bank syariah dengan status Badan Usaha Milik Negara (BUMN), seperti BNI Syariah, BRI Syariah, dan Mandiri Syariah.

1.3 Rumusan Masalah

Dalam melakukan penelitian ini, penulis mengungkapkan berbagai rumusan masalah dengan memperhatikan aspek latar belakang yang telah dijelaskan sebelumnya. Adapun rumusan masalah penelitian ini, yaitu sebagai berikut.

1. Bagaimana pengaruh jenis kelamin nasabah bank syariah terhadap preferensi nasabah bank syariah di kota Magelang?
2. Bagaimana pengaruh tingkat pendidikan nasabah bank syariah terhadap preferensi nasabah bank syariah di kota Magelang?
3. Bagaimana pengaruh umur nasabah bank syariah terhadap preferensi nasabah bank syariah di kota Magelang?

4. Bagaimana pengaruh tingkat religiusitas nasabah bank syariah terhadap preferensi nasabah bank syariah di kota Magelang?

1.4 Tujuan Penelitian

Dari perumusan masalah yang telah disusun, maka penelitian ini beberapa memiliki tujuan penelitian, yaitu:

1. Untuk mengetahui pengaruh jenis kelamin nasabah bank syariah terhadap preferensi nasabah bank syariah di Kota Magelang.
2. Untuk mengetahui pengaruh tingkat pendidikan nasabah bank syariah terhadap preferensi nasabah bank syariah di Kota Magelang.
3. Untuk mengetahui pengaruh umur nasabah bank syariah terhadap preferensi nasabah bank syariah di Kota Magelang.
4. Untuk mengetahui pengaruh tingkat religiusitas nasabah bank syariah terhadap preferensi nasabah bank syariah di Kota Magelang.

1.5 Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat serta daya guna secara teoritis maupun praktis bagi pihak-pihak terkait, yaitu sebagai berikut.

1. Manfaat teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi *khazanah* ilmu pengetahuan, khususnya terkait bidang perbankan syariah.

Penelitian dapat digunakan sebagai tambahan bahan referensi bagi penulis yang akan melakukan penelitian dengan topik bahasan yang sama atau mendekati.

2. Manfaat praktis

a. Bagi masyarakat

Dengan adanya penelitian ini, masyarakat diharapkan mendapatkan tambahan informasi dan wawasan mengenai perbankan syariah, seperti hal-hal yang berkaitan dengan produk serta layanan jasa bank syariah di seluruh Indonesia, khususnya di kota Magelang.

b. Bagi bank syariah

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu sumber informasi dan gambaran yang jelas terkait faktor-faktor yang mempengaruhi preferensi nasabah bank syariah secara umum dan khususnya nasabah bank syariah di kota Magelang. Melalui informasi dan gambaran yang disajikan oleh penulis, pihak bank syariah kota Magelang dapat meningkatkan pelayanan yang sesuai dengan harapan serta standar para nasabah.

Selain guna meningkatkan pelayanan yang sesuai dengan harapan nasabah, hasil penelitian ini dapat bermanfaat sebagai bahan pertimbangan pihak bank syariah untuk memperluas jaringan perbankan syariah di daerah kota Magelang. Penelitian ini juga dapat bermanfaat sebagai saran yang ditujukan untuk pihak bank syariah dalam menentukan kebijakan yang tepat sehingga dapat menarik nasabah muslim di kota Magelang lebih banyak lagi.

c. Bagi akademisi

Penelitian ini dapat bermanfaat sebagai referensi, tambahan ilmu dan wawasan yang dapat meningkatkan ilmu pengetahuan mengenai

perilaku konsumen dan preferensi konsumen, khususnya nasabah bank syariah.

d. Bagi penulis

Hasil penelitian ini juga memberikan manfaat bagi penulis sebagai media pelatihan untuk mengaplikasikan teori ilmu perbankan yang diperoleh di kelas selama masa belajar melalui praktek dan penelitian langsung di lapangan.

1.6 Sistematika Penelitian

Sistematika penulisan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

BAB I Pendahuluan

Bab ini memaparkan latar belakang masalah, identifikasi masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika pembahasan yang menjadi dasar dalam pemaparan kajian pustaka pada bab berikutnya.

BAB II Kajian Pustaka

Pada bab ini, penulis memaparkan alasan teoritik atas penelitian yang dilakukan. Penulis juga memadukan berbagai pendapat para peneliti terdahulu yang menjadi dasar dalam penelitian ini, seperti prinsip bank syariah, produk dan jasa bank syariah, konsep perilaku konsumen, preferensi konsumen secara umum dan preferensi nasabah muslim. Adapun paparan yang dibahas yaitu meliputi landasan teori dan pengertian variabel, telaah penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, serta hipotesis penelitian.

BAB III Metode Penelitian

Bab ini menguraikan dua hal pokok, yaitu metode yang berhubungan dengan data dan metode yang berhubungan dengan analisis. Hal itu akan dilakukan dengan cara memaparkan populasi dan sampel, data dan sumber data, variabel penelitian dan pengukuran variabel serta pengujian hipotesis.

BAB IV Analisis Data dan Pembahasan

Pada bab ini, penulis menjelaskan tentang temuan-temuan dalam hasil analisis. Dimulai dari pengumpulan data, kualifikasi data hingga pengujian hipotesis atas hipotesa nul ditolak atau sebaliknya dan menguraikan implikasi yang terjadi.

BAB V Kesimpulan dan Saran

Bab kesimpulan dan saran menguraikan tentang kesimpulan yang diperoleh dari hasil analisis pada bab sebelumnya, dengan membuat cuplikan ringkas dari bagian analisis data. Selain itu, pada bab ini penulis juga memaparkan akan keterbatasan penelitian ini serta saran bagi penelitian sejenis berikutnya.