

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dalam beberapa tahun terakhir jasa layanan semakin mendapatkan perhatian dari kalangan dunia usaha, terutama pada industry atau perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa seperti halnya perbankan yang tumbuh dan berkembang, semakin banyak menawarkan berbagai jenis produk perbankan dan jasa perbankan. Saat ini banyak sekali bermunculan perusahaan yang bergerak di sektor jasa dan pelayanan, hal ini menjadi suatu bagian yang terpenting supaya perusahaan selalu dapat mempertahankan pelanggan yang sudah ada dan dapat dengan mudah menarik konsumen baru. Sehingga dapat dikatakan bahwa perusahaan jasa merupakan meruakan salah satu sector penunjang keberhasilan ekonomi. Hal ini menyebabkan usaha perbankan menghadapi persaingan yang sangat ketat apalaigi didukung dengan semakin mudahnya prosedur mendirikan Bank dan membuka jaringan kantor cabang, gencarnya promosi dan pemasangan iklan, serta menawarkan produk tabungan berhadiah. Dalam upaya meningkatkan daya saing, pihak bank harus mampu mengembangkan dan meningkatkan kualitas pelayanannya. Bank sebagai lembaga keuangan mempunyai peranan yang sangat penting bagi kelancaran aktifitas perekonomian suatu bangsa. Dengan semakin meningkatnya tingkat perekonomian suatu bangsa akan semakin banyak pula kebutuhan masyarakat akan lembaga keuangan. (Setiawan, 2002)

Keputusan nasabah untuk menabung merupakan efek akhir dari suatu pembelian yang diartikan sebagai sikap dan niat untuk berperilaku di masa depan dan diekspresikan melalui hal – hal seperti : komitmen untuk membeli produk dari perusahaan jika membutuhkan produk lainnya, komitmen untuk memberikan rekomendasi pada orang lain, niat untuk menambah jumlah tabungan, niat atau keinginan memberikan hal – hal positif perusahaan.

Menurut Hasibuan, Bank adalah badan usaha dalam bidang lembaga keuangan yang kekayaannya terutama dalam bentuk asset keuangan (financial asset) dan bermotifkan profit dan juga social, jadi bukan hanya mencari keuntungan saja. Menurut Alma, Bank adalah usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk – bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.

Dalam persaingan di dunia bisnis perbankan yang semakin kompetitif dan dengan banyaknya jumlah bank yang berdiri saat ini, terdapat beberapa alasan yang menjadi beban pertimbangan konsumen untuk menjadi nasabah pada suatu bank yang menjadi pilihan tersebut. Alasan tersebut salah satunya karena berbagai macam produk yang bervariasi yang ditawarkan suatu bank. Terkadang konsumen menjadi nasabah dua atau lebih bank, dikarenakan adanya kebutuhan produk atau jasa yang tidak dapat terpenuhi dari salah satu bank tersebut mengakibatkan persaingan antar bank dalam menghimpun dana masyarakat sebanyak – banyaknya ditempuh melalui bermacam – macam cara antara lain dengan mengeluarkan jenis – jenis tabungan baru yang dilengkapi dengan sejumlah atribut yang dapat merangsang minat masyarakat untuk menabung.

Pemilihan produk bank oleh nasabah seringkali lebih didasarkan pada aspek informasi mengenai manfaat yang akan diperoleh dari produk bank tersebut. Bank berusaha lebih dekat dengan konsumen melalui berbagai macam pendekatan misalnya berbagai macam produk layanan, promosi, suku bunga yang menarik, hadiah dan membuka cabang dan unit baru yang letaknya mudah dijangkau oleh masyarakat. Pada sisi lain, kurangnya informasi dan promosi yang memadai mengenai produk bank, dapat menimbulkan penyimpangan – penyimpangan kegiatan usaha perbankan yang dapat merugikan nasabah dan merugikan calon konsumen tidak tertarik menabung di bank tersebut. Sehingga diperlukan adanya transparansi informasi mengenai produk bank untuk meningkatkan *good governance* di sector perbankan. (Anggriawan, 2004)

Di Indonesia Islam merupakan Agama mayoritas dibandingkan dengan agama – agama lain. Melihat dari latar belakang Agama di Negara ini maka idealnya masyarakat atau warga nergara Republik Indonesia lebih memilih bertransaksi di bank – bank berbasis syariah yang kehalalannya lebih bias di jamin di bandingkan bank Konvensional. Namun kenyataannya yang terjadi di lapangan masyarakat lebih condong memilih bertransaksi di bank – bank konvensional di banding bank berbasis syariah. Ironisnya Kementerian Agama kota Bengkulu Pemerintah bernaung di Departemen Agama Islam sendiri banyak bertransaksi di Bank Konvensional bahkan mereka mengetahui bahwasannya bunga bank itu mengandung Riba tetapi mereka tetap bertransaksi di Bank Konvensional. Dalam Al-Qur’an Allah SWT telah menerangkan dalam surat Ar – Ruum ayat 39 :



“dan sesuatu Riba (tambahan) yang kamu berikan agar Dia bertambah pada harta manusia, Maka Riba itu tidak menambah pada sisi Allah. dan apa yang kamu berikan berupa zakat yang kamu maksudkan untuk mencapai keridhaan Allah, Maka (yang berbuat demikian) Itulah orang-orang yang melipat gandakan (pahalanya).”

Kementerian agama kabupaten wonogiri adalah suatu cerminan agama sebagai tolok ukur beragama, tetapi dalam prakteknya di dalam memilih dan memutuskan untuk menjadi nasabah bank belum bisa dijadikan contoh bagi masyarakat. Karena dalam praktiknya pegawai dan karyawan kementerian

agama masih menggunakan bank konvensional sebagai bank yang dipercaya untuk bertransaksi. Hal ini dapat berdampak kepada sikap masyarakat yang akan meniru dari gaya hidup pegawai dan karyawan kementerian agama. Prosentase dalam survey lapangan menunjukkan bahwa pegawai dan karyawan kementerian agama kabupaten wonogiri bersifat konsumtif sehingga mudah terpengaruh dengan iming – iming yang di tawarkan oleh bank konvensional.

Sejalan dengan membuminya Bank – bank yang berbasis syariah , di daerah – daerah telah banyak berdiri bank – bank syariah. Dikalangan masyarakat juga telah banyak yang mengetahui tentang bank syariah dan ada juga sebagian masyarakat yang belum mengetahui tentang Bank Syariah. Banyak masyarakat yang berbeda pendapat mengenai Bank Syariah . Ada yang setuju dan senang dengan adanya Bank Syariah dan ada yang berpendapat bahwa bank syariah tidak berbeda dengan Bank Konvensional. Perbedaan persepsi tidak hanya ditemui pada lingkungan masyarakat , namun juga di temui pada lingkungan Kementiran Agama Islam yang masih berbeda pemahaman tentang Bank Syariah. (Desnita, 2012)

Gaya hidup dan perekonomian masyarakat yang konsumtif menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi nasabah yang meliputi masyarakat umum maupun di dalam Kementrian Agama Islam di Wonogiri memilih menjadi nasabah Bank syariah ataupun Bank konvensional. Hal ini berdampak kepada sikap masyarakat dalam menentukan sebuah ilhan dalam bertransaksi , karena sudah di tawari dengan iming – iming yang menggiurkan.

Dari uraian diatas,terlihat bahwa cerminan dari masyarkat khusus nya dalam Kementeriaan Agama Kabupaten Wonogiri, Maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Pegawai Untuk Menjadi Nasabah Bank Syariah Atau Konvensional Studi Kasus Di Kementeriaan Agama Kabupaten Wonogiri”**

B. Rumusan Masalah

Dari uraian latar belakang di atas maka perumusan masalahnya sebagai berikut :

- 1) Apa saja faktor yang mempengaruhi pegawai Kementerian Agama (KEMENAG) untuk menjadi nasabah Bank Syariah dan Bank Konvensional ?
- 2) Apakah Produk, Pelayanan, Promosi, Lokasi berpengaruh terhadap keputusan nasabah untuk menabung di bank?
- 3) Apakah faktor paling dominan yang mempengaruhi keputusan nasabah untuk menabung di bank ?

C. Tujuan Penelitian

- 1) Untuk menganalisis apa saja yang mempengaruhi pegawai Kementerian Agama (KEMENAG) dalam memilih menjadi nasabah Bank Syariah dan Bank Konvensional.
- 2) Untuk mengidentifikasi apakah Produk, Pelayanan, Promosi, Lokasi berpengaruh kepada pegawai Kementerian Agama (KEMENAG) dalam memilih menjadi nasabah Bank Syariah dan Bank Konvensional.
- 3) Untuk menganalisis faktor paling dominan yang mempengaruhi keputusan nasabah menabung di bank.

G. Manfaat Penelitian

- a. Bagi Penulis, penelitian ini merupakan sarana untuk menambah pengetahuan yang telah didapatkan di bangku kuliah mengenai Bank Syariah dan Bank Konvensional, sehingga penulis akan mendapatkan pemahaman dan praktek yang lebih mendalam.
- b. Bagi Mahasiswa, penelitian ini dapat dijadikan acuan dalam menentukan keputusan untuk menjadi nasabah bank syariah atau bank

konvensional dan mengidentifikasi sumber daya manusia (SDM) dalam menyikapi perbankan syariah di Indonesia.

- c. Bagi Pengembangan Akademik, penelitian ini dapat dijadikan acuan dan referensi bagi mereka yang ingin melakukan penelitian yang lebih mendalam mengenai penentuan menjadi nasabah dan meningkatkan pengetahuan yang di pelajari di kampus akan praktek – praktek ekonomi islam dalam kehidupan sehari – hari.

D. Hipotesis

Hipotesis adalah sesuatu penjelasan sementara tentang perilaku, fenomena, atau keadaan tertentu yang telah terjadi atau akan terjadi. (Kuncoro, 2013)

Berpedoman pada masalah yang ada, maka dapat dirumuskan hipotesis dalam penelitian ini sebagai berikut:

- H1: Ada pengaruh produk, pelayanan, promosi, lokasi, terhadap keputusan nasabah secara simultan.
- H2: Ada pengaruh produk terhadap Keputusan Pegawai Kementerian Agama (KEMENAG) Menjadi Nasabah Bank Syariah Dan Bank Konvensional.
- H3: Ada pengaruh pelayanan terhadap Keputusan Pegawai Kementerian Agama (KEMENAG) Menjadi Nasabah Bank Syariah Dan Bank Konvensional.
- H4: Ada pengaruh promosi terhadap Keputusan Pegawai Kementerian Agama (KEMENAG) Menjadi Nasabah Bank Syariah Dan Bank Konvensional.
- H5: Ada pengaruh lokasi terhadap Keputusan Pegawai Kementerian Agama (KEMENAG) Menjadi Nasabah Bank Syariah Dan Bank Konvensional.

E. Sistematika Pembahasan

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini membahas latar belakang masalah dari penelitian keputusan nasabah di kementerian agama kabupaten wonogiri, perumusan masalah tentang masalah yang terjadi di kementerian agama dalam masalah keputusan nasabah untuk menabung, tujuan dan manfaat penelitian ini untuk mengetahui faktor – faktor yang mempengaruhi dalam memutuskan untuk menjadi nasabah bank, dan telaah pustakamerupakan paparan penelitian terdahulu.

BAB II LANDASAN TEORI

Dalam bab ini penulis akan menguraikan mengenai teori-teori yang berhubungan dengan masalah yang akan diteliti seperti Faktor - faktor yang mempengaruhi nasabah dalam menabung di bank syariah maupun konvensional.

BAB III METODE PENELITIAN

Dalam bab ini akan diuraikan antara lain mengenai tempat dan lokasi penelitian, sifat dan jenis penelitian, jenis dan teknik pengumpulan data, definisi operasional variabel, metode analisis data, pengujian hipotesis yang berpengaruh dalam keputusan nasabah di kementerian agama kabupaten wonogiri.

BAB IV HASIL PENELITIAN

Bab ini berisi tentang analisis menyeluruh atas penelitian yang dilakukan, hasil statistik yang diinterpretasikan dan pembahasan dikaji secara mendalam hingga tercapai hasil analisis dan penelitian.

BAB V PENUTUP

Pada bab ini berisikan kesimpulan penelitian yang merupakan jawaban dari perumusan masalah dalam penelitian keputusan nasabah ini. Selain itu juga berisi saran dari penulis yang ditujukan kepada perusahaan yang berhubungan dengan objek dan tujuan penelitian serta analisis yang telah dilakukan.