

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Laju pertumbuhan penduduk di Indonesia yang sangat cepat mengakibatkan kebutuhan akan barang dan jasa semakin tinggi. Para pengusaha berusaha menemukan celah pada peluang ini untuk dapat menghasilkan barang dan jasa yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen. Hal ini menyebabkan konsumen dihadapkan pada pilihan yang beragam akan barang dan jasa. Sehingga setiap pengusaha dituntut harus mampu untuk menciptakan spesialisasi, strategi dan kebijakan untuk memenangkan target konsumen yang ingin dicapai.

Demikian pula halnya dalam dunia perbankan di Indonesia, setelah mengalami krisis mulai tahun 1997 semakin banyak bank-bank konvensional yang memilih menutup usahanya daripada tetap bersaing dengan keadaan yang tidak menentu. Pada dasarnya bank merupakan suatu usaha yang berfungsi sebagai lembaga perantara dalam arus dana. Adanya bank-bank konvensional yang menggunakan sistem bunga menjadi semakin tidak stabil karena nilai kurs US Dollar terhadap rupiah jelas berpengaruh pada tingkat suku bunga yang diberikan kepada nasabah. Seiring dengan mulai banyaknya bank-bank konvensional yang gulung tikar, mulai muncul bank dengan sistem yang berbeda dengan bank konvensional yaitu Bank Islam yang kemudian disebut Bank Syariah.

Menurut Wijanarto (1995): gagasan pendirian bank syariah di Indonesia dimulai sejak adanya rekomendasi dari lokakarya ulama tentang perbankan tanpa bunga di Cisarua Bogor 18 s/d 20 Agustus 1990.

Di Indonesia, sebagian besar masyarakatnya memeluk agama Islam dimana dalam Islam bunga bank hukumnya riba. Masyarakat yang memeluk Islam merasa memerlukan pilihan alternatif bank yang tidak bertentangan dengan syariat Islam. Dengan demikian Bank Syariah dapat menjadi alternatif pilihan baru bagi masyarakat Indonesia khususnya Yogyakarta.

Bank Syariah adalah lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberikan pembiayaan dan jasa-jasa lainnya dalam lalu lintas pembayaran serta peredaran uang yang pengoperasiannya disesuaikan dengan prinsip syariat Islam (Muhammad, 2002, hal. 13). Dalam keadaan seperti ini, kehadiran perbankan syariah yang mendasarkan pada sistem bagi hasil, jual beli, dan titipan justru relatif lebih dapat aktif dalam menjalankan bisnisnya. Kecenderungan masyarakat memilih sistem bunga karena adanya penambahan dalam periode waktu tertentu yang menguntungkan bagi nasabahnya.

Pengertian tentang riba tertuang dalam surat ar-Rum ayat 39, “riba adalah nilai atau harga yang ditambahkan kepada harta atau uang yang dipinjamkan kepada orang lain”. Dampak riba di masyarakat tidak hanya berpengaruh dalam kehidupan ekonomi saja tetapi juga seluruh aspek kehidupan bermasyarakat. Dasar hukum riba tertuang dalam Al Quran surat Al Baqarah (2:275) “Sedang orang-orang yang selalu makan riba, mereka itu tidak bangkit, kecuali seperti orang yang kemasukan setan.

Hal itu karena mereka berpendirian bahwa jual beli sama dengan riba, sedangkan Allah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba. Barang siapa yang menerima nasihat dari Tuhannya, kemudian dia berhenti dari riba, maka untuknya harta yang dimiliki sebelumnya, sedang persoalannya diserahkan pada Allah. Bagi yang kembali lagi makan riba, dialah penghuni neraka, mereka abadi di sana”.

Menurut Short Course Teknisi Akuntansi Perbankan Syariah dan Pusat Pengembangan Akuntansi yang disampaikan BI tahun 2003 hal.11. Dalam perkembangannya bank syariah mengalami kendala dalam meraih pangsa pasar. Lambatnya pengembangan perbankan syariah di Indonesia disebabkan oleh beberapa faktor, antara lain:

1. Masih rendahnya pemahaman masyarakat terhadap operasional perbankan syariah.
2. Terbatasnya jaringan kantor perbankan syariah.
3. Belum tersedianya peraturan yang mengakomodasi operasional perbankan.
4. Sumber daya insani dan teknologi perbankan syariah yang terbatas.
5. Pengembangan produk perbankan syariah yang masih relatif terbatas.

Faktor-faktor seperti diatas menjadikan bank syariah masih sulit untuk melebarkan kegiatan operasionalnya tetapi kalangan muslim optimis akan perkembangan lembaga keuangan syariah.

Menurut Wan Andi dalam Pelatihan Lanjut dan Lokakarya Nasional Sistem Keuangan dan Perbankan Islam 2003, meskipun merupakan industri yang relatif baru berkembang, Indonesia dengan jumlah penduduk yang besar dan

mayoritas muslim merupakan potensi besar bagi perkembangan lembaga keuangan syariah. Ditandai dengan jumlah bank-bank konvensional yang mulai membuka layanan syariah dan semakin banyak pula bank-bank asing yang menjajaki untuk membuka layanan syariah di Indonesia.

Di Yogyakarta sendiri telah mulai banyak bermunculan bank-bank konvensional yang menyediakan layanan syariah. Masing-masing bank tentunya memiliki berbagai macam produk dan jasa pelayanan nasabah yang dianggap mampu bersaing. Kepedulian dan kemauan bank syariah dalam menyentuh emosi nasabah merupakan strategi paling jitu untuk dapat membangun perilaku nasabah dalam memilih bank syariah ataupun membangun loyalitas nasabah bank syariah.

Perilaku konsumen merupakan kegiatan individu-individu yang secara langsung terlibat dalam mendapatkan dan mempergunakan barang-barang dan jasa, termasuk didalamnya proses pengambilan keputusan pada persiapan dan penentuan kegiatan tersebut (Basu Swasta, 2000 hal. 10). Beberapa hal yang dapat mempengaruhi perilaku konsumen antara lain meliputi: persepsi, motif, kemauan dan target, serta sikap dan kepribadian konsumen. Motivasi merupakan keadaan dalam diri pribadi seseorang yang mendorong keinginan individu untuk melakukan kegiatan-kegiatan tertentu guna mencapai tujuan (Basu Swasta, 2000 hal. 77).

Motivasi masing-masing orang dalam melakukan pembelian terhadap suatu barang tidaklah sama satu dengan yang lainnya, dalam hal ini adalah motivasi nasabah dalam memutuskan untuk memilih bank syariah. Nasabah akan memberikan penilaian terlebih dahulu terhadap atribut-atribut yang melekat pada produk dan jasa

pelayanan bank syariah, hasilnya dapat berupa penilaian negatif atau positif. Sehingga perusahaan seharusnya mempelajari dan memahami motivasi nasabah terhadap produk dan jasa yang dihasilkan serta mampu menyentuh emosi nasabah baik emosi keagamaan maupun emosi pelayanan, agar sesuai dengan motivasi nasabah atau paling tidak mendekati motivasi mereka.

Beberapa motivasi yang umumnya muncul sebagai pendorong nasabah untuk memilih bank syariah antara lain, motivasi Keyakinan yang berhubungan dengan agama yaitu tingkat kepatuhan akan penerapan prinsip syariah yang sesuai dengan kaidah dan syariat Islam tetapi tetap dapat memberikan keuntungan materi maupun materiil bagi nasabahnya, Kemudahan-kemudahan bagi nasabah yaitu keragaman pilihan produk yang dapat ditawarkan oleh bank syariah disertai dengan berbagai fasilitasnya, Kualitas pelayanan yaitu tingkat kualitas pelayanan bank syariah kepada nasabah yang meliputi jaminan, kepercayaan, ketersediaan infrastruktur, empati dan responsif.

Berdasarkan pengamatan sekilas penulis, BTN Syariah yang terhitung pendatang baru di dunia bisnis perbankan syariah telah mampu menarik banyak nasabah. Hal ini menunjukkan seiring dengan perkembangan lembaga keuangan syariah dengan berbagai instrumen yang ada, BTN Syariah mampu membangkitkan optimisme nasabah pada lembaga keuangan syariah sekaligus dapat menunjukkan akan adanya perubahan sikap masyarakat terhadap keberadaan riba. Masing-masing nasabah tentunya memiliki motivasi yang berbeda-beda dalam memutuskan untuk

menjadi nasabah BTN Syariah. Motivasi ini dapat disebabkan oleh faktor internal maupun faktor eksternal nasabah.

Keberhasilan BTN Syariah dalam menjaring banyak nasabah tidak terlepas dari berbagai upaya yang dilakukan BTN Syariah untuk memberikan yang terbaik pada seluruh nasabahnya. Dengan selalu mengutamakan kepuasan nasabah BTN Syariah secara terus menerus berusaha meningkatkan kualitas pelayanannya dan berusaha untuk tetap berorientasi pada kesejahteraan nasabah dengan sistem bagi hasil yang diterapkan.

Berdasarkan dari latar belakang penelitian yang telah diuraikan maka dilakukan penelitian mengenai “ANALISIS MOTIVASI NASABAH DALAM MEMILIH BANK TABUNGAN NEGARA SYARIAH”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dirumuskan masalah yang menjadi pokok penelitian sebagai berikut:

- 1.2.1 Apakah ada perbedaan motivasi nasabah untuk memilih BTN Syariah?
- 1.2.2 Variabel manakah yang paling besar nilainya dalam membentuk motivasi nasabah?

## **1.3 Batasan Masalah**

Masing-masing nasabah memiliki motivasi yang berbeda-beda dalam memutuskan untuk memilih menjadi nasabah bank syariah. Motivasi yang timbul tersebut dapat dipengaruhi oleh beberapa stimuli yang diterima nasabah yang kemudian stimuli-stimuli tersebut akan ditransfer menjadi motivasi. Motivasi

merupakan salah satu faktor psikologis yang sangat berpengaruh dalam proses pengambilan keputusan untuk menjadi nasabah. Motivasi seseorang hanya dapat diketahui dan diamati dari wujud perilakunya. Menurut Gray (1984, hal 69) motivasi merupakan sejumlah proses yang bersifat internal atau eksternal bagi seorang individu yang menyebabkan timbulnya sikap antusiasme dan persistensi dalam hal melaksanakan kegiatan tertentu.

Berbagai macam motivasi para nasabah yang membentuk keputusan dalam memilih bank syariah dapat ditinjau dari beberapa segi, antara lain dari segi Keyakinan yang berhubungan dengan agama, Kemudahan-kemudahan bagi nasabah, serta Kualitas pelayanan bank.

#### 1.3.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Bank Tabungan Negara Syariah Jl. Bakri No. 1 Ring Road Condong catur, Sleman - Yogyakarta.

#### 1.3.2 Variabel yang akan diteliti, meliputi:

##### a. Keyakinan Yang Berhubungan Dengan Agama

- Tidak bertentangan dengan agama,
- Terhindar dari unsur riba,
- Ada kontribusi bank terhadap kesejahteraan masyarakat dengan adanya sistem bagi hasil yang diterapkan.

##### b. Kemudahan-Kemudahan Bagi nasabah

- Kemudahan mengakses informasi,

- Memiliki banyak varian jenis tabungan,
- Memiliki kantor cabang yang tersebar dan mudah dijangkau,

#### c. Kualitas Pelayanan

- Jaminan,
- Kepercayaan,
- Ketersediaan Infrastruktur,
- Empati,
- Responsif.

#### 1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian adalah untuk mengetahui:

- 1.3 Menganalisa apakah terdapat perbedaan motivasi yang mempengaruhi nasabah dalam memilih BTN Syariah.
- 1.4 Mengetahui variabel paling dominan sebagai pembentuk motivasi nasabah tabungan Bank Tabungan Negara Syariah.

#### 1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan mempunyai manfaat:

##### 1. Bagi Penulis

Dapat mengetahui dan memahami faktor-faktor yang mempengaruhi motivasi nasabah dalam memilih produk tabungan Bank Tabungan Negara Syariah.



## 2. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini dapat memberikan informasi pada perusahaan agar mengetahui motivasi konsumen terhadap produk sehingga dapat menjadi bahan pertimbangan dalam menentukan langkah strategi selanjutnya.

## 3. Bagi Masyarakat

Masyarakat dapat lebih mengetahui atribut apa saja yang terdapat pada Bank Tabungan Negara Syariah.

