

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah Penelitian

Kemajuan perekonomian dunia mempengaruhi perekonomian di negara kita juga baik dari sektor industri, jasa maupun perbankan. Lembaga keuangan bank memiliki peran yang sangat penting bagi kegiatan perekonomian negara. Peran lembaga keuangan bank hampir mencakup semua kegiatan ekonomi yang dilakukan oleh masyarakat saat ini. Salah satu lembaga keuangan bank di Indonesia yaitu Bank Syariah Indonesia. Pertumbuhan perbankan syariah di Indonesia didukung oleh pemerintah karena mampu memberikan kontribusi yang besar bagi pertumbuhan ekonomi (Sutedi, 2017).



Gambar 1.1
Perkembangan Bank Syariah Di Indonesia Pada Tahun 2015-2021
(Sumber : Otoritas Jasa Keuangan)

Berdasarkan dari data perkembangan perbankan syariah di Indonesia menyatakan bahwasannya sisi aset perbankan syariah mengalami pertumbuhan

10,97 persen secara tahunan, sementara dibandingkan dengan perbankan konvensional hanya naik 7,7 persen. Untuk sisi pembiayaan, tumbuh 9,42 persen secara tahunan, sedangkan bank konvensional hanya 0,55 persen. yang terus mengalami kemajuan dan mampu dalam menghasilkan aset yang besar. Hal ini menunjukkan bahwa perbankan syariah di Indonesia memiliki prospek yang cukup baik di masa yang akan mendatang. Akan tetapi hal ini juga akan dapat meningkatkan persaingan antar bank lainnya dalam upaya menarik dan mendapatkan nasabah.

Sebagai perbankan syariah dihadapkan dengan bagaimana caranya untuk dapat menarik nasabah secara luas dan tetap mempertahankan agar dapat bertahan dan berkembang. Untuk mewujudkan tujuan tersebut maka diperlukan strategi pengelolaan yang tepat. Karena pengelolaan merupakan hal yang sangat penting dalam setiap kegiatan yang berhubungan langsung dengan kebutuhan nasabah. Dengan demikian, bank syariah harus mengambil keputusan untuk dapat meningkatkan keputusan nasabah. Dalam pengambilan keputusan nasabah untuk menentukan membeli atau mempergunakan suatu produk adalah salah satu elemen yang penting pada perilaku nasabah untuk menilai, mendapatkan dan mempergunakan barang-barang maupun jasa ekonomi. Secara umum, perilaku pengambilan keputusan sebagai nasabah dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu: brand image, kepercayaan, dan persepsi nasabah.

Dalam prinsip Bank Syariah Indonesia, prinsip utama yang digunakan yaitu kemitraan dan kebersamaan dalam sistem syariah baik dari pihak bank maupun dari pihak nasabah akan mendapatkan keuntungan, dikarenakan secara umum bank syariah dapat didefinisikan sebagai bank dengan pola bagi hasil yang merupakan

landasan utama dalam segala operasinya, baik dalam produk pendanaan, pembiayaan, maupun dalam produk lainnya. Tetapi pada dasarnya masih banyak masyarakat yang awam dalam memahami dan mengetahui jenis-jenis produk yang ada. Produk dalam Bank Syariah Indonesia yang diklasifikasikan dalam prinsip dasar operasional yang diambil dari model transaksi yakni tabungan syariah, deposito syariah, gadai syariah, pembiayaan/peminjaman syariah, maupun giro syariah.

Sebagian besar nasabah tentunya akan dihadapkan dengan banyak pilihan untuk menentukan bank atau produk mana yang mereka akan gunakan, termasuk dalam memilih Bank Syariah Indonesia KCP Buleleng tersebut. Karena pada dasarnya nasabah akan memilih dengan melihat keuntungan yang akan mereka dapatkan serta mempertimbangkan faktor tertentu lainnya yaitu bagaimana pemahaman mereka terhadap produk, sistem, serta pelayanan yang diberikan pada Bank Syariah Indonesia KCP Buleleng.

Namun secara umum, bentuk produk dan jasa pelayanan bank syariah, prinsip-prinsip dasar hubungan antara bank dan nasabah serta cara-cara berusaha yang halal dalam bank syariah, masih belum dipahami dan dimengerti oleh sebagian besar masyarakat sehingga munculah persepsi yang keliru terhadap bank syariah, seperti mempersepsikan produk dan jasa bank syariah itu sama saja dengan bank konvensional, bank syariah menggunakan sistem bunga seperti bank konvensional, dan sebagainya. Beberapa faktor yang mungkin menjadi kurangnya pengetahuan tentang perbankan syariah, terutama sistem bagi hasil yang sangat menguntungkan sebagai nasabah dalam menyimpan uangnya pada lembaga keuangan yang memberikan keuntungan serta kemudahan bagi mereka. Tetapi

banyak kalangan di berbagai kalangan masih belum memahami sistem, konsep, filosofi, produk, keunggulan dan manfaat perbankan syariah.

Banyaknya lembaga keuangan saat ini, maka menjadikan Bank Syariah Indonesia KCP Buleleng diharuskan untuk selalu meningkatkan pemahaman produk dan kualitas pelayanan agar nasabah dapat mengetahui dan lebih tertarik sehingga dengan begitu juga dapat menarik masyarakat lebih luas lagi dalam menggunakan Bank Syariah Indonesia KCP Buleleng. Oleh karena itu perbankan syariah tidak hanya diakui keunggulannya di kalangan sebagai nasabah di Bank Syariah Indonesia, tetapi juga dapat menjadi lebih populer di masyarakat. Pemahaman yang kurang baik juga bisa mengakibatkan kerugian sebagai nasabah yang dimana pemahaman menjadi kunci utama bagi para nasabah memutuskan untuk menggunakan produk-produk dari Bank Syariah Indonesia KCP Buleleng.

Secara umum calon nasabah yang akan menabung tentu memilih bank yang akan memberikan keuntungan dan mempertimbangkan faktor-faktor tertentu untuk memutuskan menjadi nasabah. Selain itu nasabah juga memperhatikan pemahaman terhadap produk yang ditawarkan sehingga nasabah termotivasi untuk menggunakannya. Nasabah nantinya akan mempertimbangkan hal tersebut untuk mencari kepuasan dalam menyimpan dananya di bank, karena bagaimanapun nasabah dalam perilakunya akan mencari kepuasan yang maksimal dalam memenuhi kebutuhannya. Kesan utama nasabah terhadap suatu perbankan tergantung dari hasil perbankan tersebut. Nasabah mau menggunakan produk suatu bank yang dipengaruhi oleh kualitasnya. Itulah sebabnya perbankan harus memberikan perhatian terhadap kualitasnya agar produk yang dijalankan dapat menarik banyak calon nasabah.

Berdasarkan dari hasil wawancara yang dilakukan, kepada sejumlah nasabah yang berada di Bank Syariah Indonesia KCP terkait pemahaman nasabah terhadap produk yang digunakan dan kualitas pelayanan yang ditawarkan terhadap hasil pra-riset yang telah dilakukan kepada 15 nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Buleleng menyampaikan bahwasannya mengetahui bagaimana sistem yang diterapkan dengan prinsip-prinsip islam, tentang bagaimana produk-produk yang ditawarkan oleh perbankan syariah baik itu sistem bagi hasil/keuntungan pembiayaan pada bank syariah maupun jenis-jenis produk pendanaan yang ditawarkan oleh perbankan syariah penting bagi mereka dalam menentukan menggunakan Bank Syariah Indonesia KCP Buleleng. Selain itu juga ketertarikan mereka terhadap sistem bagi hasil yang dilakukan secara transparan. Serta dalam produk-produk yang ditawarkan pada dasarnya juga membuat nasabah ingin menggunakannya salah satunya seperti terdapat produk tabungan yang tidak terkena biaya administrasi, produk peminjaman dana yang memberikan kemudahan bagi nasabah serta terdapat juga produk maupun pembiayaan yang disediakan oleh Bank Syariah Indonesia KCP Buleleng. Sehingga, pengambilan keputusan sebagai nasabah berpengaruh terhadap pemahaman terhadap produk yang dimiliki.

Bank Syariah Indonesia KCP Buleleng juga memberikan dan menciptakan pelayanan yang baik serta memuaskan nasabah. Fasilitas layanan yang diberikan Bank Syariah Indonesia Cabang Buleleng untuk memberikan kenyamanan, kemudahan, dan keamanan bagi nasabah berupa pelayanan dari karyawan yang sopan, ramah, sigap atau tanggap, profesional, dan mampu melayani dengan cepat dan tepat. Pelayanan yang dilakukan karyawan kepada nasabah selalu menerapkan

slogan (4S) yaitu senyum, salam, sapa, dan semangat. Serta selalu menjalin silaturahmi dengan nasabah untuk menjaga hubungan baik dengan nasabah. Bank Syariah Indonesia KCP Buleleng memberikan pemahaman produk yang baik kepada nasabah, dalam segi produk, prinsip dan sistem yang digunakan, serta Dari hasil wawancara ini, terlihat bahwa upaya lebih lanjut dalam meningkatkan pemahaman nasabah akan produk dan peningkatan kualitas layanan bisa menjadi langkah penting bagi bank syariah dalam memenuhi harapan serta kebutuhan nasabahnya.

Faktor lainnya yang memengaruhi keputusan nasabah yaitu kualitas pelayanan. Pelayanan merupakan tindakan dalam menolong, membantu langsung para nasabah (Rianto 2012:212). Kualitas pelayanan penting bagi suatu perbankan dikarenakan persaingan antar masing-masing dari setiap bank yang semakin begitu ketat. Salah satu bentuk upayanya dalam meningkatkan market *share* adalah dengan meningkatkan pelayanan terhadap nasabah itu sendiri. Untuk dapat meningkatkan layanan yang baik dari segi fasilitas dan pelayanan Perbankan Syariah Indonesia harus memiliki tata kelola yang baik. Dengan tata kelola yang baik diharapkan Perbankan Syariah Indonesia dapat bekerja secara efisien dengan tetap menjaga kualitas layanannya serta mampu menjawab kebutuhan layanan lembaga keuangan yang diperlukan karena secara garis besar calon nasabah yang ingin menentukan pilihannya, tentu akan memilih bank yang akan memberikan kenyamanan dan keuntungan baginya. Oleh karena itu Perbankan Syariah Indonesia berusaha untuk menjadi suatu lembaga keuangan yang sesuai dengan harapan nasabahnya untuk memenuhi kebutuhan dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Selain faktor fasilitas, yang tidak kalah penting adalah dari faktor kualitas

pelayanan. Perusahaan jasa tidak dapat terlepas dari sektor pelayanan. Setiap perusahaan memerlukan *service excellence*, yaitu pelayanan yang unggul. Jadi secara indikator dalam konsep kualitas pelayanan ini yaitu, seperti bukti fisik, reliabilitas, daya tanggap, jaminan, dan empati. Maka dari itu hal ini diharapkan dapat menimbulkan rasa puas untuk nasabah dan memberikan keputusan yang besar bagi nasabah. Pada kondisi diatas masih kurangnya pemahaman produk dan kualitas pelayanan maka akan mempengaruhi keputusan menjadi nasabah. Semakin tinggi pemahaman nasabah tentang bank syariah dan dengan adanya kualitas layanan yang baik, maka akan semakin tinggi pula kemungkinan untuk menggunakan bank syariah.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan (Pratiwi, 2016) Pemahaman masyarakat yang rendah ini diakibatkan masih rendahnya sosialisasi secara menyeluruh mengenai perbankan Islam. Baik melalui media informasi atau pun sosialisasi dari ulama mengenai perbankan Islam yang sesuai dengan ajaran dan hukum Islam. Karena dalam praktiknya perbankan Islam, tidak menggunakan bunga sebagai sistem keuntungannya, melainkan menggunakan sistem bagi hasil, dan di dalam Islam dilarang praktik riba, gharar, dan mashar, dimana dipercaya hanya menguntungkan satu pihak saja. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan (Haida, 2022) Pemahaman masyarakat terhadap produk dan jasa yang ditawarkan oleh Bank Syari'ah ini juga kurang. Pemahaman produk yang kurang inilah yang dapat mempengaruhi pengambilan keputusan nasabah dalam memilih suatu perbankan tersebut. Ambarawati (2020) juga mengatakan bahwa pemahaman produk dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh (Ramadhani dkk, 2021), mengatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan nasabah. Berdasarkan hasil penelitian bahwa suatu bentuk penilaian/pengukuran terhadap nilai layanan yang diterima konsumen dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan yang sesuai dengan harapan. Dan menurut Tatang (2019) mengatakan bahwa semakin tinggi nilai kualitas pelayanan maka semakin tinggi pula tingkat keputusan nasabah. Sebaliknya apabila nilai kualitas pelayanan menurun maka semakin menurun pula tingkat keputusan nasabah. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah. pelanggan akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan yang diharapkan. Pelanggan yang puas akan menunjukkan kemungkinan untuk kembali membeli produk yang sama.

Salah satu upaya dalam meningkatkan pemahaman terhadap perbankan syariah di KCP Buleleng agar produk- produk PT. Bank Syariah Indonesia Cabang Buleleng lebih dikenal dan lebih unggul atau maju di mata mereka, maka perlu dilakukannya penelitian untuk menganalisis tingkat pemahaman nasabah terhadap produk-produk perbankan yang ditawarkan oleh PT. Bank Syariah Indonesia Cabang Buleleng. Pemahaman produk dan kualitas pelayanan merupakan dua hal yang bisa memberikan daya saing sebuah Lembaga Keuangan Syariah di masyarakat. Dalam menghadapi persaingan dunia perbankan yang semakin kompetitif, Bank Syariah Indonesia KCP berusaha mengedepankan pemahaman produk dan kualitas pelayanan usaha menarik nasabah untuk dapat menggunakan produk tersebut. Salah satu tujuannya adalah untuk menambah bahan pertimbangan bagi pihak PT. Bank Syariah Indonesia KCP Buleleng dalam mempromosikan

produk-produk perbankan yang mereka miliki lebih baik lagi, juga harus mengubah pandangan masyarakat tentang bank syariah selama ini. mengingat dengan kurangnya perkembangan Bank Syariah Indonesia KCP Buleleng, maka penulis ingin mengetahui sejauh mana tingkat pemahaman nasabah mengenal tentang produk-produk bank syariah dalam memengaruhi keputusan menjadi nasabah khususnya yang ditawarkan oleh PT. Bank Syariah Cabang Buleleng.

Berdasarkan uraian latar belakang masalah penelitian di atas, dapat disimpulkan bahwa variabel pemahaman produk dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap keputusan nasabah. Karena yang diteliti dalam penelitian kali ini adalah bank syariah, yang dimana bank syariah menggunakan prinsip syari'ah dalam menjalankan bisnisnya, tentu tingkat pemahaman dan kualitas pelayanan akan menentukan keputusan nasabah. Maka dalam penelitian ini penulis sangat tertarik untuk meneliti tentang variabel-variabel yang mempengaruhi keputusan untuk menjadi nasabah dengan judul **“Pengaruh Tingkat Pemahaman Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Buleleng”**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, dapat diidentifikasi permasalahan yang terjadi di Bank Syariah Indonesia KCP Buleleng diantaranya sebagai berikut :

1. Masih rendahnya tingkat pemahaman masyarakat terhadap produk-produk Bank Syariah Indonesia KCP Buleleng
2. Kurangnya kesadaran pada nasabah mengenai Bank Syariah Indonesia

3. Persaingan terhadap Bank Konvensional
4. Pengimplementasian tentang Bank Syariah Indonesia KCP Buleleng yang masih rendah dimata masyarakat

1.3 Pembatasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah yang terjadi di Bank Syariah Indonesia KCP Buleleng, maka peneliti hanya membatasi penelitiannya pada tiga variabel yaitu yang terdiri dari dua variabel bebas dan satu variabel terikat. Tingkat Pemahaman Produk dan Kualitas Pelayanan sebagai variabel bebas, kemudian Keputusan Nasabah sebagai variabel terikat. Tempat melakukan penelitian yaitu di Bank Syariah Indonesia KCP Buleleng,

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan diatas, maka rumusan masalah yang terdapat dalam penelitian ini yaitu :

1. Apakah terdapat pengaruh pada tingkat pemahaman produk terhadap keputusan menjadi nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Buleleng ?
2. Apakah terdapat pengaruh pada kualitas pelayanan terhadap keputusan menjadi nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Buleleng ?
3. Apakah tingkat pemahaman produk dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan menjadi nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Buleleng?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Menguji pengaruh pemahaman produk terhadap keputusan menjadi nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Buleleng.
2. Menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan menjadi nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Buleleng.
3. Menguji pengaruh kualitas pelayanan dan pemahaman produk terhadap keputusan menjadi nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Buleleng.

1.6 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan nantinya dapat memberikan manfaat baik secara teoritis maupun praktis kepada berbagai pihak yaitu :

1. Manfaat Teoritis

Sebagai bahan acuan atau informasi untuk memperkaya ilmu pengetahuan, berkenaan dengan bidang keilmuan Manajemen Pemasaran, khususnya pada pengaruh tingkat pemahaman produk dan kualitas pelayanan

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan berguna bagi pihak terkait:

a. Bagi Universitas

Penelitian ini dapat dimanfaatkan sebagai referensi dan tambahan literatur perpustakaan, khususnya untuk jenis penelitian yang membahas mengenai tingkat pemahaman produk dan kualitas pelayanan.

b. Bagi Peneliti Lain

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sebagai bahan rujukan, sumber informasi dan bahan referensi penelitian selanjutnya agar teori yang ada bisa lebih dikembangkan dan yang dapat dijadikan acuan bagi peneliti selanjutnya.

c. Bagi PT Bank Syariah Indonesia

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan masukan dalam mengembangkan pemahaman nasabah terhadap produk dan kualitas pelayanan di Bank Syariah Indonesia.

