

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Industri keuangan syariah merupakan salah satu unsur penting dalam pelaksanaan pembangunan yang mempunyai peranan untuk kelancaran kegiatan ekonomi, dilihat dari perkembangan pada saat ini bahwa industri perbankan syariah sangat dibutuhkan oleh masyarakat untuk memperoleh dana, sehingga menimbulkan banyaknya perusahaan yang bergerak pada sektor ini. Pada umumnya sebuah lembaga perbankan syariah berusaha membuat nasabahnya puas dalam menggunakan produk-produk dari perbankan tersebut, maka sangat penting bagi bank untuk memahami atau mengetahui perilaku nasabah, terutama yang menjadi sasaran bank, terlepas lagi nasabah yang selektif dan mempunyai pengetahuan yang cukup mengenai suatu jasa.

Berkembangnya Bank-Bank syariah di Negara Islam berpengaruh ke Indonesia. Pada awal periode 1980-an, diskusi mengenai perbankan syariah sebagai pilar ekonomi islam mulai dilakukan.² Perkembangan bank syariah pada era reformasi ditandai dengan disetujuinya undang-undang No.10 tahun 1998. Dalam undang-undang tersebut diatur dengan rinci landasan hukum serta jenis-jenis usaha yang dioperasikan dan

² Muhammad Antonio Syafi'i, *Bank Syariah dari Teori ke Praktik*, (Jakarta: Gema Insani, 2001), hal.70

diimplementasikan oleh bank syariah. Kehadiran bank syariah di Indonesia dimulai pada tahun 1992, yaitu berdirinya PT Bank Muamalat Indonesia (BMI) sebagai bank syariah pertama di Indonesia, yang sesuai akte pendiriannya, berdiri pada tanggal 1 Nopember 1991. Dengan jumlah masyarakat yang terhitung lebih dari 270 juta jiwa hamper 88% menganut agama Islam, oleh karena itu sangat berpeluang besar untuk mengembangkan perbankan syariah di Indonesia. Hal tersebut dapat dilihat dari besarnya potensi pasar dari perbankan syariah di Indonesia.

Tabel 1.1

Perkembangan Kelembagaan dan Kinerja Perbankan Syariah Indonesia

| Indicator | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 |
|------------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| BUS | 13 | 13 | 14 | 14 |
| UUS | 21 | 21 | 20 | 20 |
| BPRS | 167 | 168 | 164 | 162 |
| Jaringan kantor | 2.610 | 2.635 | 2.746 | 2.958 |
| Asset (dalam triliun rupiah) | 435,02 | 444,43 | 499,34 | 545,39 |

Sampai tahun 2020 industri perbankan syariah telah mempunyai jaringan sebanyak 14 Bank Umum Syariah (BUS), 20 Unit Usaha Syariah (UUS), dan 162 BPRS, dengan total jaringan kantor mencapai 2.958 kantor yang tersebar di hampir seluruh Indonesia. Total asset perbankan syariah mencapai Rp. 545,39 triliun (BUS & UUS sebanyak Rp. 421,32 triliun dan

BPRS Rp. 124,07 triliun) jadi pertumbuhan asset perbankan syariah dari tahun sebelumnya sebesar 9,22%.

Di dunia modern ini peran bank sangat besar dalam mendorong pertumbuhan ekonomi suatu negara. Hampir semua sektor usaha yang meliputi sektor industri, perdagangan, pertanian, perkebunan, jasa, dan perumahan sangat membutuhkan bank sebagai mitra dalam melakukan transaksi keuangan. Semua sektor usaha maupun individu saat ini dan masa yang akan datang tidak akan lepas dari sektor perbankan bahkan menjadi kebutuhan dalam menjalankan aktivitas keuangan dalam mendukung kelancaran usaha. Peran bank bagi masyarakat individu, maupun masyarakat bisnis sangat penting bahkan bagi suatu negara, karena bank sebagai suatu lembaga yang sangat berperan dan berpengaruh dalam perekonomian suatu negara.³

Seiring semakin berkembangnya perekonomian dunia yang mengalami kemajuan yang pesat disemua sektor, menuntut masyarakat Indonesia untuk berpartisipasi agar tidak ketinggalan. Upaya maksimal perlu dilakukan guna perbaikan disegala bidang, tidak terkecuali sektor perbankan, yang merupakan pusat dari sirkulasi keuangan masyarakat. Untuk itu perbankan diharapkan memberikan pelayanan yang memadai bagi kebutuhan masyarakat akan layanan keuangan yang semakin kompleks. Untuk memenuhi kebutuhan masyarakat tersebut di Indonesia sudah ada alternatif lain selain bank konvensional, yaitu hadirnya bank syariah.

³ Ismail, *Perbankan Syariah*, (Jakarta: Kencana, 2011), hlm. 2

Di zaman yang serba kompetitif ini bank syariah harus berorientasi kepada kepuasan nasabah, apabila tingkat kepuasan nasabah tinggi maka akan meningkatkan loyalitas nasabah sehingga mereka tidak keperbankkan syariah maupun konvensional lainnya, sebaliknya apabila tingkat kepuasan rendah akan menyebabkan kekecewaan pada nasabah sehingga mereka akan mencari bank lain yang memiliki tingkat kepuasan yang lebih menjanjikan. Kepuasan nasabah merupakan sasaran utama dalam konsep pemasaran bank, dari informasi yang diketahui tentang apa yang memuaskan nasabah, pihak bank syariah harus terus mengubah, menyesuaikan, dan mengembangkan produknya untuk mengikuti perubahan dalam keinginan dan selera nasabah⁴, baik itu dalam urusan peminjaman dana maupun menabung.

Menabung merupakan sebuah tindakan yang dianjurkan dalam Islam, karena dengan menabung seseorang tersebut secara tidak langsung mempersiapkan diri untuk menghadapi masa yang akan datang dan sekaligus untuk berjaga-jaga menghadapi sesuatu yang tidak diinginkan. Dalam Al-Quran perintah untuk menabung terdapat pada surat An-Nisaa ayat 9 yang berbunyi:

وَلْيَخْشَ الَّذِينَ لَوْ تَرَكَوْا مِنْ خَلْفِهِمْ ذُرِّيَّتَهُمْ ضِعْفًا خَافُوا عَلَيْهُمْ فَلْيَنْتَفُوا لِلَّهِ وَلْيَقُولُوا اقْوَالًا سَدِيدًا

“Dan hendaklah takut kepada Allah orang-orang yang seandainya meninggalkan dibelakang mereka anak-anak yang lemah, yang mereka

⁴ Roni Andespa, “factor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah dalam menabung di bank syariah”, Jurnal lembaga keuangan dan perbankan Vol. 2 No. 1, Januari-Juni 2017

khawatir terhadap (kesejahteraan)nya. Oleh karena itu, hendaklah mereka bertaqwa kepada Allah dan hendaklah mereka berbicara dengan tutur kata yang benar”

Secara umum dalam menabung calon nasabah tentu memilih bank yang dapat memberikan keuntungan dan kemudahan. Setiap nasabah akan memperhatikan dan mempertimbangkan faktor-faktor tertentu yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginannya. Faktor kualitas pelayanan dan produk yang sesuai dengan kebutuhan akan menjadi pertimbangan yang sangat penting bagi calon nasabah. Untuk itu bank syariah harus dapat mengidentifikasi faktor yang menjadi pertimbangan konsumen. Secara mudahnya, pandangan masyarakat terhadap bank syariah tergantung dengan apa yang mereka ketahui.

Pengetahuan adalah informasi yang dimiliki konsumen mengenai berbagai macam produk dan jasa (dalam hal ini produk dan jasa bank syariah) serta pengetahuan lainnya yang terkait dengan produk dan jasa tersebut dan informasi yang berhubungan dengan fungsinya sebagai konsumen. Indikatornya adalah pengetahuan konsumen tentang: riba, syariah, ijarah, mudharabah, musyarakah dan murabahah.⁵ Sedangkan pertimbangan adalah Suatu Seleksi dari sebuah pemikiran untuk di pilih mana yang sesuai kebutuhan dan terbaik. Pertimbangan setiap individu berbeda-beda sesuai dengan tujuan setiap individu tersebut.

⁵ Wiwiek Adawiyah R, “Pertimbangan, Pengetahuan, Dan Sikap Konsumen Individu Terhadap Bank Syariah”. Jurnal Ekonomi Pembangunan Volume 11, Nomor 2, Desember 2010, hlm. 193

Pengetahuan nasabah juga menjadi faktor penting bagi nasabah dalam memilih bank syariah. Kebanyakan masyarakat memang sudah tahu apa itu bank syariah, tetapi mereka tidak tahu produk-produk yang ditawarkan bank syariah dan menganggap bahwa bank syariah itu sama saja dengan bank konvensional. Masyarakat yang tidak tahu produk-produk bank syariah tentunya tidak akan berminat untuk menggunakan jasa bank syariah, kecuali orang yang mempunyai keinginan kuat menabung pada bank syariah dikarenakan menghindari unsur riba. Pemahaman dan pengetahuan masyarakat tentang bank syariah juga akan mempengaruhi pandangan masyarakat mengenai bank syariah itu sendiri. Secara mudahnya, pandangan masyarakat terhadap bank syariah tergantung dengan apa yang mereka ketahui.

Perusahaan perbankan menyadari betapa pentingnya menjaga berkelanjutan dan pertumbuhan usahanya dengan berorientasi kepada nasabah, kebutuhan dan harapan nasabah menjadi fokus manajemen perbankan.⁶ Banyak sekali perusahaan perbankan syariah maupun konvensional yang berlomba-lomba dalam mencari nasabah maupun untuk mempertahankan loyalitas nasabah salah satunya pengembangan produk, baik produk simpanan, produk tabungan, dll.

Disini peneliti melakukan penelitian tentang bagaimana persepsi masyarakat Trenggalek untuk menabung di Bank Syariah yang studi

⁶ Tatik Suryani, *Manajemen Pemasaran Strategik Bank di Era Global*, (Jakarta: Prenadamedia Group, 2017) hlm. 2

kasusnya di desa Jajar, kecamatan Gandusari, kabupaten Trenggalek. Peneliti memilih lokasi tersebut karena berbagai pertimbangan, selain menghemat biaya dan waktu masyarakat di desa tersebut sangat menarik untuk diteliti karena masyarakatnya banyak yang memiliki pengetahuan tentang perbankan tetapi ada juga yang belum begitu memahami sehingga keputusan masyarakat yang belum begitu memahami tentang perbankan dalam memutuskan memilih jasa bank tergantung pengaruh yang diberikan masyarakat lain yang memiliki pengetahuan lebih.

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas, maka penulis ingin mengadakan penelitian guna penyusunan skripsi yang berjudul **“Analisis Persepsi Masyarakat Trenggalek Untuk Menabung Di Bank Syariah (Studi Kasus Masyarakat Desa Jajar, Kec. Gandusari, Kab. Trengalek)”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka dapat dirumuskan masalah-masalah yang akan diteliti sebagai berikut:

1. Bagaimana pengetahuan masyarakat Desa Jajar, Kec. Gandusari mengenai Bank Syariah?
2. Faktor-faktor apa saja yang menjadi pertimbangan masyarakat Desa Jajar, Kec. Gandusari untuk memilih menabung di Bank Syariah?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai oleh penulis dalam melakukan penelitian ini, yaitu:

1. Untuk mengetahui pengetahuan masyarakat Desa Jajar, Kec. Gandusari, Kab. Trenggalek mengenai Bank syariah.
2. Untuk mengetahui Faktor-faktor yang menjadi pertimbangan masyarakat Desa Jajar, Kec. Gandusari, Kab. Trenggalek untuk memilih menabung di Bank Syariah.

D. Manfaat

1. Manfaat secara teoritis

Hasil penelitian ini memberi manfaat bagi perusahaan perbankan khususnya bank syariah dalam mencari nasabah dan juga untuk mempertahankan nasabah. Hasil penelitian ini juga berguna sebagai dokumen untuk acuan aktifitas akademika.

2. Manfaat praktis

a. Bagi bank syariah

Hasil penelitian ini dapat digunakan oleh Bank Syariah untuk mengoptimalkan dan mengembangkan pelayanan kepada masyarakat Desa Jajar, Kec. Gandusari pada umumnya sehingga diharapkan Bank Syariah kedepannya akan semakin berkembang.

b. Bagi Masyarakat

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi motivasi masyarakat Desa Jajar, Kec. Gandusari dalam meningkatkan minat mereka untuk menabung di Bank syariah. Di samping itu sebagai bahan pertimbangan masyarakat dalam memilih Bank syariah.

c. Bagi penulis

Menambah wawasan terhadap penulis tentang bank syariah, menambah pengalaman untuk bertemu dengan masyarakat secara langsung, dan juga mengetahui perbedaan antar nasabah tentang kebutuhannya yang tepat dengan produk-produk bank syariah.

E. Penegasan Istilah

1. Definisi Konseptual

a. Persepsi

Persepsi merupakan suatu proses yang didahului oleh penginderaan, dan proses penginderaan merupakan proses yang mendahului terjadinya persepsi stimulus yang mengenai individu tersebut kemudian diorganisasikan, diinterpretasikan sehingga individu menyadari tentang apa yang di indranya tersebut. Proses inilah yang dimaksud persepsi jadi stimulus diterima oleh alat indra kemudian melalui proses persepsi sesuatu yang di indra tersebut menjadi sesuatu yang berarti setelah diorganisasikan dan diinterpretasikan.⁷

b. Pengetahuan

Pengetahuan merupakan keseluruhan pemikiran, gagasan, ide, konsep, dan pemahaman yang dimiliki manusia tentang dunia dan kehidupannya yang mencakup segala sesuatu yang diketahui

⁷ Nur Ardita Rahmawati, *Persepsi Masyarakat Terhadap Keberadaan Museum Misi Mutiara Sebagai Sarana Pendidikan Karakter*, Skripsi (Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Universitas Sanata Darma, Yogyakarta, 2017), Hlm. 24

manusia yang bersifat spontan. Pengetahuan mencakup penalaran, penjelasan dan pemahaman manusia tentang segala sesuatu.⁸ Pengetahuan adalah segala sesuatu yang diketahui dan dipahami oleh konsumen dari suatu produk yang dipasarkan yang melekat dan dapat mempengaruhi perilaku konsumen dalam membeli. Oleh karena itu dengan dukungan informasi yang tersedia dapat juga mendorong seseorang untuk melakukan suatu keputusan termasuk didalamnya hal pembelian.

c. Pertimbangan

Pertimbangan adalah Suatu Seleksi dari sebuah pemikiran untuk sebuah pengambilan keputusan yang dianggapnya layak untuk digunakan. Inti dari pengambilan keputusan konsumen adalah proses pengintegrasian yang mengkombinasikan pengetahuan untuk mengevaluasi dua perilaku alternative atau lebih, dan memilih salah satu diantaranya.

d. Minat

Minat pembeli merupakan sesuatu yang diperoleh dari proses belajar dan proses pemikiran yang membentuk suatu persepsi. Dimana nantinya minat beli menciptakan suatu motivasi yang terus terekam dalam pikiran nasabah dan menjadi suatu keinginan yang sangat kuat yang pada akhirnya ketika seorang

⁸ A. Sonny Keraf dan Mikhael Dua, *Ilmu pengetahuan*, (Yogyakarta : KANISIUS,2001), hlm. 22

konsumen harus memenuhi kebutuhannya akan mengaktualisasikan apa yang ada didalam pikirannya tersebut. Minat konsumen merupakan kecenderungan konsumen untuk membeli suatu merk atau mengambil tindakan yang berhubungan dengan pembelian yang diukur dengan tingkat kemungkinan konsumen melakukan pembelian. Selain itu minat beli sebagai kecenderungan konsumen untuk membeli suatu merek atau mengambil tindakan yang berhubungan dengan pembelian yang diukur dengan tingkat kemungkinan konsumen melakukan pembelian.⁹

2. Definisi Operasional

Supaya perusahaan perbankan syariah lebih dikenal oleh masyarakat peran promosi sangat berpengaruh dalam menarik minat nasabah. Dengan adanya promosi tentang produk dan jasa kepada nasabah maka mereka akan mendapatkan informasi lebih tentang perbankan syariah dan minat masyarakat terhadap bank syariah juga akan meningkat, terutama minat mereka untuk menabung.

F. Sistematika pembahasan

Penelitian dengan pendekatan kualitatif adalah penelitian yang mengungkapkan fenomena melalui pengumpulan data dengan memanfaatkan diri peneliti sebagai instrument kunci. Penelitian kualitatif ini langkah pertama mengumpulkan data, menggunakan teori sebagai

⁹ Roni Andespa, “faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah dalam menabung di bank syariah”. Jurnal lembaga keuangan dan perbankan Vol. 2 No. 1, Januari-Juni 2017

penjelas, dan yang terakhir dengan analisis dan penyimpulan data yang akan memunculkan teori baru. Sistematika penulisan yang dipakai sebagai berikut:

BAGIAN AWAL

Pada bagian ini berisi tentang hal-hal pokok yang tertulis dibuku pedoman penyusunan skripsi IAIN Tulungagung tahun 2017 yaitu halaman sampul depan, halaman sampul dalam, halaman persetujuan pembimbing, halaman pengesahan penguji, halaman motto, halaman persembahan, kata pengantar, halaman daftar isi, halaman daftar tabel, halaman daftar gambar, halaman daftar lampiran, halaman abstrak.

BAB I Pendahuluan, pada BAB ini berisi tentang alasan mengapa peneliti mengambil tentang faktor-faktor yang mempengaruhi pengetahuan dan pertimbangan masyarakat Desa Jajar, Kec. Gandusari terhadap minat menabung di bank syariah. Selain itu juga membahas tentang tujuan penelitian, kegunaan penelitian, serta penegasan istilah.

BAB II Landasan Teori, pada BAB ini berisi tentang acuan penelitian yang diambil peneliti dari penelitian-penelitian terdahulu.

BAB III Metode Penelitian, pada BAB ini beris tentang jenis dan pendekatan penelitian, objek penelitian, teknik pengumpulan data, teknik analisis data dan lain-lainnya.

- BAB IV Hasil Penelitian, pada BAB ini berisi tentang semua hasil yang diperoleh dari wawancara langsung dengan masyarakat Desa Jajar, Kec. Gandusari.
- BAB V Pemahasan, pada BAB ini berisi tentang pembahasan yang dipaparkan oleh peneliti yang merupakan penjabaran dari temuan penelitian yang dianalisis dan disesuaikan dengan teori-teori dan penelitian yang ada pada bab sebelumnya.
- BAB VI Penutup, pada BAB ini merupakan tahapan akhir dari penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti yang ditulis dalam bentuk kesimpulan. Sedangkan saran merupakan sebuah masukan demi lebih baiknya objek yang diteliti.