

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Di zaman sekarang ini pembangunan ekonomi tidak lepas dari sektor perbankan, karena perbankan memegang peran penting dalam pertumbuhan keseimbangan ekonomi. bank merupakan badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kepada masyarakat dalam bentuk kredit maupun bentuk lainnya dengan meningkatkan taraf hidup masyarakat di Indonesia¹. Dari bagian lainnya, bank merupakan suatu lembaga keuangan yang aman dalam melakukan berbagai jenis kegiatan keuangan. Kegiatan keuangan yang sering dilakukan masyarakat yaitu investasi, menyimpan uang, pengiriman uang dari satu tempat ketempat yang lainnya dengan cepat dan aman.²

Dalam perkembangannya bank dibagi menjadi 2 yaitu bank konvensional maupun bank syariah. Bank dengan sistem konvensional memiliki tujuan untuk menghimpun dana dari nasabah dan menyalurkan dana kepada nasabah, dimana bank hanya berperan sebagai debitur sedangkan nasabah sebagai kreditur. Tetapi dalam operasionalnya bank konvensional ini menerapkan sistem bunga yang artinya dana masyarakat berupa simpanan yang harus dibayar bunganya pada saat jatuh tempo.³ Berbeda dengan bank syariah yang berkembang sejak tahun 2008 setelah

23 ¹ Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan* (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2002), hlm.

² Ismail, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta : Kencana, 2011)

³ Machmud, Amir dan Rukmana, *Bank Syariah Teori, Kbeijakan dan Studi Empiris di Indonesia*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2010), hlm. 11

disahkan UU No.21 tentang *“Perbankan Syariah dimana bank syariah memiliki hubungan dengan nasabah dengan bentuk mitra kerja, bank berperan sebagai pengelola dana dan nasabah sebagai investor”*.

Bank Islam atau bisa disebut dengan Bank Syariah merupakan bank yang beroperasi dengan tidak mengandalkan pada bunga. Bank Islam adalah lembaga keuangan yang operasional dan produknya dikembangkan berlandaskan pada Al-Quran dan Hadis Nabi SAW, atau dengan kata lain bank islam merupakan lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberikan pembiayaan maupun jasanya dalam lalu lintas pembayaran serta peredaran uang yang pengoperasiannya disesuaikan dengan syariat Islam.

إِنَّ الْمُبْتَدِرِينَ كَأَنَّهُمْ إِخْوَانُ الشَّيْطَانِ , وَكَانَ الشَّيْطَانُ لِرَبِّهِ , كَفُورًا

Artinya : *“sesungguhnya pemboros-pemboros itu adalah saudara saudara-saudara syaitam dan syaitan itu adalah sangat ingkar kepada Tuhannya. Qs. Al-Isra ayat 27”*

Berdasarkan surah tersebut telah dijelaskan bahwa orang-orang yang pemboros adalah perbuatan setan, untuk itu dijelaskan pada surah ini sebagai seorang manusia hendaknya berperilaku hemat, atau dapat diartikan bahwa kita dianjurkan untuk menyisihkan uang atau menabung agar kita bukan termasuk orang-orang yang merupakan saudara setan, serta tidak kufur akan nikmat-Nya.

Bank syariah di Indonesia memang berkembang cukup signifikan, karena masyarakat Indonesia yang dominasinya mayoritas Islam, Hal ini ditandai dengan jumlah bank syariah di Indonesia yang mengalami

peningkatan tiap tahunnya. Berdasarkan data dari Ipotnews per bulan November 2018. Indonesia menjadi negara dengan jumlah institusi keuangan syariah terbanyak di dunia dengan jumlah lebih dari 5000 institusi yang terdiri dari 34 Bank Syariah, 58 operator takaful atau asuransi syariah, 7 modal ventura syariah, 163 Bank Perkreditan Rakyat Syariah, 4500-5500 koperasi syariah atau Baitul Maal wat Tamwil, dan satu institusi pegadaian syariah.

Persaingan yang sehat antara bank satu dengan yang lainnya sangat diperlukan sebagai pendorong jaminan maupun kepercayaan dimata calon nasabah. Untuk itu perkembangan perbankan yang sangat cepat membuat bank bersaing memberikan pelayanan yang lebih baik agar calon nasabah tertarik untuk melakukan transaksi. Dalam kondisi seperti ini tidak mudah dibayangkan mengingat Indonesia pernah mengalami krisis moneter pada tahun 1997-1998, di tahun tersebut menyebabkan banyak bank yang mengalami divisit sehingga menyebabkan banyak bank tutup, dan dari dampak tersebut banyak bank mengalami kerugian.

Dengan kondisi tersebut banyak masyarakat yang kurang minat dan percaya melakukan transaksi di bank. Masyarakat menjadi enggan untuk melakukan kegiatan transaksi di bank karena merasa tidak aman dalam transaksi di bank tersebut. Rasa takut dan khawatir akan uang yang di simpan di bank syariah menjadikan mereka berfikir ulang untuk melakukan transaksi di bank syariah, karena sebagian masyarakat lebih merasa aman dan percaya pada bank konvensional yang telah dahulu ada dibandingkan dengan bank syariah. Suatu sikap yang wajar ketika

masyarakat menentukan atau memilih bank mana yang dipilih dan memberikan efek positif untuk kemudahan dan keuntungan bersama.

Kepuasan nasabah merupakan sasaran utama dalam konsep pemasaran bank. Dari informasi yang diketahui tentang apa yang memuaskan nasabah, lalu bank syariah mencoba untuk menciptakan produk jasa yang dapat memuaskan nasabah, pihak bank syariah juga harus terus mengubah, menyesuaikan dan mengembangkan produknya untuk mengikuti perubahan dalam keinginan dan selera nasabah.

Persaingan dalam menghimpun nasabah yang dilakukan oleh beberapa bank, salah satunya di Perbankan Syariah Tulungagung, Setiap calon nasabah dalam mempertimbangkan bank yang akan dipilih akan melihat faktor-faktor tertentu dalam bank. Selain itu juga nasabah juga mempertimbangkan kualitas pelayanan dan produk yang diberikan oleh bank. Hal itu bisa untuk mendorong kepuasan nasabah karena nilai pelayanan yang sangat penting jasa bank merupakan jasa profesional.⁴

Nasabah atau bisa disebut dengan konsumen pada perbankan yang menggunakan banyak kriteria dalam memilih bank, menurut Kloter ada beberapa faktor yang mempengaruhi perilaku konsumen untuk mengambil keputusan dalam memilih bank. Faktor tersebut diantaranya faktor eksternal dan faktor internal.⁵ Dalam faktor eksternal terdiri dari faktor sosial, faktor budaya dan faktor pemasaran, sedangkan faktor internal terdiri dari faktor pribadi dan psikologi.

⁴ Ary Yatie, Vivieta, *Analisis Faktor-faktor yang mempengaruhi nasabah Menabung: Studi Kasus Bank Syariah di Surabaya*. Jurnal, 2014), hlm. 2

⁵ Philip Kotler & Keller, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta : Pt Indeks Kelompok Gramedia)hlm. 200

Faktor sosial adalah faktor yang dipengaruhi oleh orang-orang sekitar kita. Perilaku seorang konsumen juga dipengaruhi oleh faktor-faktor sosial seperti kelompok acuan (kelompok referensi), keluarga, serta peran dan status sosial. Kelompok acuan seseorang terdiri dari semua kelompok yang mempunyai pengaruh langsung atau pengaruh tidak langsung terhadap sikap seseorang, seperti keluarga, teman, tetangga, dan rekan kerja.

Faktor budaya berpengaruh luas dan mendalam terhadap perilaku pembelian konsumen, dalam faktor budaya ini terdapat beberapa komponen antara lain budaya, sub budaya, kelas sosial. Budaya merupakan faktor penentu yang paling mendasar dari segi keinginan dan perilaku seseorang karena kebudayaan menyangkut segala aspek kehidupan manusia. Budaya sebagai keseluruhan kompleks yang meliputi pengetahuan, kepercayaan, kesenian, moral, hukum, adat istiadat dan kemampuan atau kebiasaan lain yang diperoleh anggota suatu masyarakat.⁶

Faktor kelompok acuan, secara umum kelompok acuan atau bisa disebut dengan kelompok referensi merupakan seorang individu atau kelompok orang yang secara nyata mempengaruhi perilaku seseorang. Kelompok acuan akan memberikan standar dan nilai yang akan mempengaruhi perilaku seseorang. Dalam perspektif pemasaran, kelompok acuan merupakan kelompok yang berfungsi sebagai referensi bagi seseorang dalam keputusan pembelian dan konsumsi. Hal ini terjadi

⁶ Haryo S Martodirjo, *Pemahaman Lintas Budaya*, (Jakarta : PT. Raja Grafindo, 2008), hlm. 20

karena kelompok acuan memiliki hubungan dengan konsumen, dan lebih sering berinteraksi secara langsung dengan konsumen. Informasi yang didapat dari kelompok acuan akan digunakan untuk perbandingan jenis dan kualitas produk yang ada di beberapa bank terutama pada bank syariah, karena pada saat seseorang akan membeli produk dan menjadi nasabah di bank yang diinginkan.⁷

Selain itu faktor persepsi juga dapat mempengaruhi masyarakat, persepsi merupakan anggapan langsung atas sesuatu. Pandangan akan sesuatu hal oleh seseorang terhadap apa yang dihasilkan dari informasi yang mereka dapatkan, dan dari informasi tersebut nantinya akan diolah oleh konsumen sendiri, sehingga dapat menciptakan sebuah penilaian. Kebanyakan persepsi perilaku masyarakat dipengaruhi dari pengetahuan, pekerjaan, dan lingkungan sekitar.

Persepsi masyarakat akan bunga bank dan sistem bagi hasil sangatlah beragam, ada yang beranggapan bahwasanya mereka menerima adanya bunga bank, ada yang mengetahui sistem bagi hasil tetapi masih menggunakan sistem bunga bank konvensional dan ada yang benar-benar menjauhi bunga bank dan lebih memilih sistem bagi hasil. Dari berbagai paradigma masyarakat pada umumnya maka memberikan gambaran yang menarik mengenai bagaimana masyarakat menyikapi kebijakan antara kedua lembaga keuangan tersebut.

Ada banyak faktor yang dapat mempengaruhi salah satunya faktor pribadi, yaitu situasi ekonomi, pilihan produk sangat dipengaruhi oleh situasi ekonomi sekarang, dalam situasi ini meliputi pendapatan yang di dapat

⁷ *Ibid.*, hlm.29

dibelanjakan, karena setiap manusia mempunyai pendapatan yang berbeda-beda.

Pengurus Pusat Masyarakat Ekonomi Syariah (MES), M. Bagus Teguh, mengatakan bahwa perlu keberpihakan dari seluruh stakeholder di negeri ini agar meningkatkan lembaga keuangan berbasis syariah. Market Share keuangan syariah baru sekitar 5,7%. Berdasarkan data Statistik Perbankan Syariah, hingga akhir tahun total aset perbankan syariah baru mencapai Rp 424,181 triliun. Dengan peningkatannya tentu tidak menutup kemungkinan bahwa suatu saat Indonesia akan menjadi global player keuangan syariah. Pernyataan tersebut didasarkan karena Indonesia merupakan salah satu negara dengan penduduk muslim terbesar di dunia. Hal ini cukup besar menjadi salah satu faktor pendukung perkembangan syariah di Indonesia.

Perkembangan bank syariah yang pesat di Indonesia juga terjadi di Kabupaten Tulungagung sampai saat ini. Fasilitas perbankan di kabupaten Tulungagung berjumlah 7 (bank syariah pemerintah) dimana terdiri dari 1 kantor cabang, 2 kantor cabang pembantu, dan 4 ATM, salah satunya yang akan saya jadikan objek penelitian adalah BRI Syariah Kantor Kas Tulungagung.

BRI Syariah berdiri pada tanggal 17 November 2008 melalui surat o.10/67/KEP.GBI/DpG/2008.⁸ Jauh hari sebelum berdirinya sudah ada observasi yang dilakukan oleh pihak BRI Syariah pusat diberbagai wilayah di Indonesia, salah satunya adalah wilayah Kota Tulungagung. Melihat pertumbuhan ekonomi di kota Tulungagung yang cukup signifikan menurut perkembangan bisnis juga semakin cepat maka pihak BRI Syariah pusat

⁸ www.brisyariah.co.id diakses tanggal 25 Januari 2017

memutuskan untuk membuka kantor cabang di Tulungagung sebagai bentuk pengembangan bisnis dan memenuhi permintaan masyarakat kota Tulungagung terhadap urusan keuangan.

Keputusan nasabah adalah proses pengintegrasian yang mengkombinasikan pengetahuan untuk mengevaluasi dua atau lebih perilaku alternatif dan memilih salah satu diantaranya. Menurut Nugroho J. Setiadi. Keputusan pembelian sangat dipengaruhi oleh faktor sosial, budaya dan kepribadian dari pembeli. Disamping itu dari pihak bank ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi perilaku untuk nasabah dalam memilih bank. Seperti lokasi bank yang strategis, segala sarana dan prasarana yang eksklusif yang memberikan kenyamanan, pelayanan cepat, mudah dan ramah, keamanan berinvestasi serta keuntungan yang akan diberikan.

Dengan mengetahui alasan nasabah memutuskan untuk memilih bank, pihak bank akan mendapatkan gambaran mengenai keperluan apa saja untuk nasabah dan siapa saja nasabahnya. Untuk mengetahui perkembangan jumlah nasabah di BRI Syariah Tulungagung, maka peneliti mengambil data pendukung yang dapat dijadikan sebagai gambaran perkembangan jumlah nasabah di BRI Syariah kantor Kas Tulungagung .

Tabel 1.1

**Jumlah Nasabah Penabung BRI Syariah Kantor Kas Tulungagung
selama 3 periode (2017-2019)**

Nama Produk	Jumlah Nasabah		
	Tahun 2017	Tahun 2018	Tahun 2019
1. Tabungan	9758 orang	11715 orang	13390 orang
2. Deposit	155 orang	149 orang	185 orang
3. giro	2 orang	2 orang	3 orang
Total jumlah nasabah	9915 orang	11866 orang	13578 orang

Laporan keuangan BRI Syariah Kantor Kas Tulungagung periode 2019

Sedangkan jumlah nasabah pembiayaan di BRI Syariah Tulungagung adalah :

Tabel 1.2

Jumlah nasabah pembiayaan

Tahun	2019
Pembiayaan	538 orang
Jumlah nasabah	538 orang

Laporan keuangan BRI syariah Kantor Kas Tulungagung periode 2019

Berdasarkan paparan penjelasan diatas, yang menjadi alasan peneliti mengambil objek penelitian BRI Syariah Tulungagung karena melihat perkembangan jumlah nasabah menabung dari tahun 2017-2019 mengalami perkembangan yang cukup pesat. keberadaan BRI Syariah benar-benar mampu menjaga kualitas produk dan layanan dengan menjalankan visi misi serta tugas dengan baik .

Perkembangan yang cukup signifikan kearah positif, dari awal berdiri sampai sekarang ini terus bertambah nasabah dan profitnya, terbukti dari tahun pertama sebagai proses pengenalan yang tentu orientasi tidak fokus terhadap keuntungan, namun lebih kearah pengenalan produk ditengah masyarakat uang eksistensinya sebagai salah satu bank berbasis Syariah di kota Tulungagung.

Penelitian ini penting untuk mengetahui nasabah dalam memilih jasa keuangan di bank dan lembaga keuangan lainnya. Disamping itu, juga mengingat jasa dalam pembiayaan syariah belum banyak diketahui oleh masyarakat Tulungagung pada umumnya, oleh karena itu penelitian ini dilakukan karena didasari oleh adanya replikasi dari penelitian terdahulu yang memiliki tujuan untuk mengembangkan penelitiannya mengenai

pengaruh faktor budaya, status sosial, referensi, persepsi dan situasi ekonomi dalam menabung di BRI Syariah di kota Tulungagung.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan diatas karena luasnya asumsi yang dapat diambil dari teori dan kondisi nyata di lapangan, maka peneliti hanya fokus pada masalah yang berkaitan dengan minat nasabah BRI Syariah Tulungagung dalam menabung yang dipengaruhi oleh faktor budaya, status sosial, referensi, persepsi dan situasi ekonomi.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan tema yang penulis angkat, maka rumusan masalahnya adalah:

1. Apakah faktor budaya berpengaruh dalam menabung di BRI syariah?
2. Apakah status sosial berpengaruh dalam menabung di BRI syariah ?
3. Apakah referensi berpengaruh dalam menabung di BRI syariah ?
4. Apakah persepsi berpengaruh dalam menabung di BRI syariah?
5. Apakah situasi ekonomi berpengaruh dalam menabung di BRI syariah?
6. Apakah faktor budaya, situasi sosial, referensi, persepsi, dan situasi ekonomi berpengaruh secara bersama-sama dalam menabung di bank BRI syariah ?

D. Tujuan Penelitian

1. Untuk menguji pengaruh yang timbul dari faktor budaya dalam menabung di BRI syariah
2. Untuk menguji pengaruh yang timbul dari status sosial dalam menabung di BRI syariah
3. Untuk menguji pengaruh yang timbul dari referensi dalam menabung di BRI syariah

4. Untuk menguji pengaruh yang timbul dari persepsi dalam menabung di BRI syariah
5. Untuk menguji pengaruh yang timbul dari situasi ekonomi dalam menabung di BRI syariah.
6. Untuk menguji adakah pengaruh yang timbul secara bersama-sama dari Faktor budaya, status sosial, referensi, persepsi, dan situasi ekonomi dalam menabung di BRI Syariah

E. Kegunaan Penelitian

1. Manfaat Teoretis

Diharapkan dapat memberikan manfaat untuk pengembangan khazanah keilmuan khususnya dibidang keuangan syariah, sebagai bahan referensi maupun rujukan, dan tambahan pustaka pada perpustakaan Institut Agama Islam Negeri Tulungagung.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Lembaga Bank

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi seberapa besar pengaruh nasabah dalam memilih bank syariah tersebut.

b. Bagi Akademik

Dapat memberikan referensi dan sumbangsih terhadap ilmu pengetahuan dibidang Perbankan Syariah khususnya yang berkaitan dengan faktor-faktor yang menjadi minat masyarakat dalam menjadi calon nasabah.

c. Bagi Penelitian Selanjutnya

Kegunaan penelitian ini dari segi praktis yang diharapkan bisa memberi pengetahuan, wawasan, pengalaman baru yang lebih luas bagi penelitian selanjutnya.

F. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian

Ruang lingkup penelitian ini terdiri dari lima variabel seperti variabel bebas X_1 yaitu faktor budaya, X_2 yaitu status sosial, X_3 yaitu referensi, X_4 yaitu persepsi, dan X_5 yaitu situasi ekonomi dan variabel terikat Y dalam menabung di bank syariah, karena penulis membatasi ruang lingkup dalam penelitian ini agar tidak menyimpang dari pokok pembahasan. Karena luasnya permasalahan yang akan dibahas, maka dalam penelitian ini penulis memberikan batasan ruang lingkungnya berupa sampel pada nasabah Bank BRI Syariah Tulungagung.

G. Penegasan Istilah

a. Penegasan Konseptual

1. Pengaruh

Pengaruh adalah daya yang ada atau timbul dari sesuatu (orang maupun benda) yang ikut membentuk watak, kepercayaan dan perbuatan seseorang.⁹ Menurut Badudu zain, pengaruh merupakan daya yang menyebabkan sesuatu terjadi, artinya sesuatu yang dapat membentuk maupun mengubah suatu yang lain. Atau bisa disebut dengan pengaruh

⁹ Kamus Besar Bahasa Indonesia Pusat Bahasa, Edisi IV (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2011), hlm. 1045

merupakan penyebab sesuatu terjadi atau dapat mengubah sesuatu hal ke dalam bentuk yang diinginkan.¹⁰

2. Budaya

Budaya merupakan tingkah laku, pola berpikir, pergaulan dan keserasian dalam hidup yang di perbuat dan diterima oleh anggota masyarakat, sehingga mereka menjadi berbeda (ciri khusus) dengan masyarakat lainnya.¹¹

3. Status sosial

Status sosial merupakan kedudukan seseorang dalam kelompok atau masyarakat atau bisa disebut dengan pembagian masyarakat kedalam kelas-kelas yang berbeda atau strata yang berbeda.

4. Referensi

Referensi merupakan sumber acuan (petunjuk), atau bisa disebut dengan sekelompok orang yang secara nyata mempengaruhi perilaku seseorang

5. Persepsi

Persepsi merupakan tanggapan (penerimaan) langsung dari sesuatu, atau merupakan proses seseorang mengetahui beberapa hal melalui panca inderanya.

6. Situasi sosial

Situasi sosial merupakan suatu kondisi tertentu dimana berlangsung hubungan antara individu yang satu dengan individu yang lain atau terjadi saling berhubungan antara dua individu atau lebih.

b. Penegasan Operasional

¹⁰ Badudu Zain, *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, (Jakarta : Pustaka Sinar Harapan, 1996), hlm. 1031

¹¹ Nazili Shaleh Ahmad, *Pendidikan dan Masyarakat*, (Yogyakarta: Bina Usaha), hlm. 28-29

Kajian dalam judul ini dimaksud untuk mengetahui pengaruh faktor budaya, status sosial, referensi, persepsi, dan situasi ekonomi terhadap minat nasabah dalam menabung di bank BRI Syariah Tulungagung. Adapun yang menjadi indikator-indikator dalam penelitian ini adalah faktor budaya, status sosial, referensi, persepsi dan situasi ekonomi terhadap minat nasabah dalam menabung.

H. Sistematika Penulisan

a) Bagian Awal

Penelitian pada bagian awal ini meliputi : sampul atau cover depan, halaman dan judul dan halaman persetujuan, halaman pengesahan, motto, persembahan, kata pengantar, daftar isi, daftar gambar, daftar lampiran dan abstrak.

b) Bagian inti

Penelitian pada bagian ini terdiri dari beberapa bab, diantaranya:

Bab I PENDAHULUAN

Terdiri dari (a) latar belakang, (b) Identifikasi masalah, (c) rumusan masalah, (d) tujuan penelitian, (e) kegunaan penelitian, (f) ruang lingkup dan keterbatasan penelitian, (g) penegasan istilah, (h) sistematika skripsi.

Bab II LANDASAN TEORI

Terdiri dari: (a) teori yang membahas variabel/sub variabel pertama, (b) teori yang membahas variabel/sub variabel kedua, (c) kajian penelitian terdahulu, (d) kerangka konseptual, dan (f) hipotesis penelitian.

Bab III METODE PENELITIAN

Terdiri dari: (a) berisi pendekatan dan jenis penelitian, (b) populasi, sampling, dan sampel penelitian, (c) sumber data, variabel dan skala pengukurannya, (d) teknik pengumpulan data dan teknik analisis data.

Bab IV HASIL PENELITIAN

Terdiri dari (a) hasil penelitian (yang berisi deskripsi data dan pengujian hipotesis) serta (b) temuan penelitian

Bab V PEMBAHASAN

Hasil penelitian tentang analisis dengan melaksanakan konfirmasi serta sintesis antara temuan penelitian dengan teori.

Bab VI PENUTUP

Terdiri dari simpulan dari seluruh hasil yang dibahas dan memberikan saran bagi penelitian berikutnya.

e) Bagian Akhir

Terdiri dari (a) Daftar Rujukan, (b) Lampiran-lampiran, (c) Surat Pernyataan Keaslian Skripsi, (d) Daftar Riwayat Hidup