

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dari tahun ke tahun jumlah lembaga keuangan semakin banyak. Hal ini dikarenakan kebutuhan manusia semakin kompleks. Lembaga keuangan sudah ada di Indonesia sejak zaman penjajahan Belanda. Bank pertama yang didirikan di Indonesia pada zaman penjajahan Belanda adalah *NV De Javasche Bank*, kemudian disusul *Nederlandsche Indische Escompto Maatschappij*. Bank lain yang berdiri setelahnya antara lain *De Post Poar Bank*, *Hulp en Spaar Bank*, *De Algemenevolks Crediet Bank*, *Nederland Handles Maatscappi (NHM)*, *NV Nederlandsch Indische Spaar En Deposito Bank*, Bank Nasional Indonesia, Bank Abuan Saudagar, *NV Bank Boemi*, *The Chartered Bank of India, Australia and China, Hongkong & Shanghai Banking Corporation*, *The Yokohama Species Bank*, *The Matsui Bank*, *The Bank of China*, *Batavia Bank*.¹

Setelah kemerdekaan, Pemerintah Indonesia melakukan kebijakan nasionalisasi terhadap bank-bank pada masa Hindia Belanda seperti *NV Nederlandsch Indische Spaar En Deposito Bank* menjadi Bank OCBCNISP, Bank Negara Indonesia menjadi BNI 46, *De Algemenevolks Crediet Bank* menjadi BRI,

¹ Pelita, "Sejarah Bank di Indonesia" dalam [Sejarah Bank di Indonesia, Penjelasan Singkat - pelita.co.id](http://Sejarah.Bank.di.Indonesia.Penjelasan.Singkat-pelita.co.id), diakses pada 22 mei 2022

Bank Timur NV di Semarang berganti nama menjadi Bank Gemari, kemudian merger dengan Bank Central Asia (BCA).²

Lembaga keuangan terbagi menjadi dua yaitu lembaga keuangan bank dan lembaga keuangan non-bank. Sementara itu menurut kegiatan operasionalnya, lembaga keuangan terdiri dari lembaga keuangan konvensional dan lembaga keuangan syariah. Perkembangan Bank Syariah tidak luput dari induk konvensional. Bank-bank syariah tersebut antara lain Bank Syariah Muamalat Indonesia, Bank Syariah Mandiri, Bank Syariah BRI, Bank Syariah BNI, BCA Syariah, Bank Panin Syariah, Bank Syariah Bukopin, dan masih banyak lagi.³

Namun sebagai pendatang, Bank Syariah masih belum mampu mengungguli Bank Konvensional yang telah hadir lebih dulu sebelum Bank Syariah. Hal ini dapat terlihat pada sebaran pangsa pasar Bank Syariah yang masih sedikit seperti yang ditunjukkan pada gambar berikut.

² *Ibid.*

³ Muhamad, *Pengantar Bisnis Syariah*, (Yogyakarta: UPP STIM YPKM, 2019), Hal. 157

Gambar 1.1
Market Share Perbankan Syariah⁴



(Sumber: OJK)

Grafik tersebut menunjukkan bahwa *market share* Bank Syariah lebih sedikit dibandingkan Bank Konvensional. Dari grafik tersebut kita tahu bahwa Bank Syariah masih perlu belajar untuk terus meningkatkan kualitas baik pelayanan maupun produknya. Salah satu hal yang dapat dilakukan Bank Syariah untuk memperluas pangsa pasarnya ialah dengan melakukan segmentasi pasar. Misal Bank Syariah yang beroperasi di wilayah pasar harus berfokus pada pedagang yang ada di pasar.⁵

Pasar Rakyat Ngunut merupakan salah satu pasar yang ada di Kabupaten Tulungagung, tepatnya berada di Kecamatan Ngunut. Pasar ini sempat mengalami kebakaran tahun 2019 silam. Kebakaran tersebut telah menimbulkan kerugian yang

⁴ OJK “Statistik Perbankan Syariah” dalam [Statistik Perbankan Syariah \(ojk.go.id\)](http://ojk.go.id) diakses pada 29 Juni 2022 pukul 10.30

⁵ Sofyan Rizal, Strategi Alternatif Marketing Perbankan, *Al-Iqtishad*, Vol. IV, No. 1, Januari 2012, Hal. 44.

tidak sedikit bagi pedagang. Seolah seperti melihat peluang, banyak lembaga keuangan termasuk Bank Syariah yang menawarkan bantuan modal. Berbagai upaya dilakukan untuk menarik minat para pedagang agar menggunakan produk mereka. Hal ini lazimnya disebut promosi. Tidak hanya melakukan promosi, umumnya pihak bank juga akan menerangkan bagaimana prosedurnya. Prosedur yang dimaksud ialah mulai dari survey hingga pencairan, sehingga dapat diketahui lamanya waktu yang diperlukan. Namun prosedur yang rumit kadang kala membuat pedagang tidak mau mengambil pembiayaan di Bank Syariah dan memilih mengambil kredit di Bank Konvensional.

Dalam penelitian survey sensum, selama masa pandemi covid 19, sebagian besar pelaku usaha telah meningkatkan anggaran melalui promosi.⁶ Hal ini juga dilakukan oleh Bank Syariah yang melakukan promosi melalui *website* maupun iklan di internet. Seperti yang kita tahu bahwa promosi adalah langkah awal mengenalkan suatu produk. Kesan pertama ini menjadi sangat penting untuk menarik minat konsumen. Selain promosi, Nadya putri mengatakan dalam penelitiannya bahwa prosedur dan kualitas pelayanan juga berpengaruh terhadap keputusan nasabah.⁷ Pelayanan erat kaitanya dengan sikap seorang petugas bank dalam menghadapi nasabah. Secara tidak langsung nasabah akan menilai perilaku

⁶ Agung Jatmiko, "Survey Sensus: Pelaku Usaha Fokus Promosi Digital Saat Pandemi covid-19" dalam [SurveySensus: Pelaku Usaha Fokus Promosi Digital Saat Pandemi Covid-19 - Nasional Katadata.co.id](https://katadata.co.id), diakses pada 16 april 2022

⁷ Nadya Putri Rahayu, *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Muslim Dalam Memilih Pembiayaan Kredit Pemilikan Rumah Melalui Bank Syariah*, (Malang: Skripsi Tidak Diterbitkan, 2019), Hal. 14-15

petugas bank dan menciptakan persepsi sendiri mengenai pelayanan yang diberikan bank tersebut.

Dari latar belakang yang dipaparkan diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Promosi, Prosedur Pembiayaan, Dan Pelayanan Terhadap Keputusan Pedagang Mengambil Pembiayaan Di Bank Syariah.”

B. Ruang Lingkup Penelitian Dan Keterbatasan Penelitian

Dalam penelitian ini terdapat ruang lingkup dan keterbatasan dalam penelitian supaya penelitian tidak menyimpang terlalu jauh. Permasalahan dalam penelitian ini dibatasi pada hal-hal berikut:

1. Ruang lingkup dalam penelitian ini dibatasi pada variabel bebas yang terdiri dari promosi, prosedur pembiayaan, dan pelayanan Bank Syariah, serta variabel terikat yaitu keputusan pedagang mengambil pembiayaan di Bank Syariah.
2. Data yang digunakan dalam penelitian ini merupakan data *cross section* dimana observasi dilakukan pada banyak populasi dalam satu waktu atau dalam tahun yang sama dikarenakan keterbatasan waktu dan biaya.

C. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah di paparkan di atas, peneliti telah mengidentifikasi sejumlah masalah yang dapat digunakan sebagai bahan penelitian:

1. Kebakaran yang menimpa pasar ngunut tahun 2019 silam telah menyebabkan pedagang mengalami kerugian sehingga banyak lembaga keuangan yang melakukan promosi.
2. Prosedur yang rumit menyebabkan pedagang lebih memilih lembaga keuangan konvensional.
3. Pelayanan yang diberikan petugas bank menimbulkan persepsi bagi nasabah.
4. Ada beberapa faktor yang mempengaruhi keputusan pedagang mengambil pembiayaan di Bank Syariah.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan dari latar belakang di atas, penulis ingin mengetahui:

1. Apakah promosi berpengaruh terhadap keputusan pedagang mengambil pembiayaan di Bank Syariah?
2. Apakah prosedur pembiayaan berpengaruh terhadap keputusan pedagang mengambil pembiayaan di Bank Syariah?
3. Apakah pelayanan berpengaruh terhadap keputusan pedagang mengambil pembiayaan di Bank Syariah?
4. Apakah promosi, prosedur pembiayaan, dan pelayanan secara simultan berpengaruh terhadap keputusan pedagang mengambil pembiayaan di Bank Syariah?

E. Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh promosi terhadap keputusan pedagang mengambil pembiayaan di Bank Syariah.
2. Untuk mengetahui pengaruh prosedur pembiayaan terhadap keputusan pedagang mengambil pembiayaan di Bank Syariah.
3. Untuk mengetahui pengaruh pelayanan terhadap keputusan pedagang mengambil pembiayaan di Bank Syariah.
4. Untuk mengetahui secara simultan pengaruh promosi, prosedur pembiayaan, dan pelayanan terhadap keputusan pedagang mengambil pembiayaan di Bank Syariah.

F. Kegunaan Penelitian

Berdasarkan tujuan yang telah dipaparkan di atas, maka kegunaan yang diharapkan oleh peneliti antara lain:

1. Kegunaan Teoritis

Hasil penelitian ini secara teoritis keilmuan diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran dalam memperkaya wawasan mengenai pengaruh promosi, prosedur pembiayaan, dan pelayanan terhadap keputusan pedagang mengambil pembiayaan di Bank Syariah.

2. Kegunaan Praktis

- a. Bagi Penulis

Dengan adanya penelitian ini, diharapkan penulis dapat memperdalam dan memperluas pengetahuan penulis mengenai

pengaruh dari promosi, prosedur pembiayaan, dan pelayanan terhadap keputusan pedagang mengambil pembiayaan di Bank Syariah baik secara parsial maupun simultan sehingga dapat dijadikan sebagai dasar dan pengembangan untuk penelitian selanjutnya.

b. Bagi Lembaga yang Diteliti

Diharapkan hasil penelitian ini bisa memberikan sumbangan saran dan pemikiran yang dapat digunakan sebagai masukan yang berguna untuk menyusun strategi guna mengambil langkah pada manajemen operasional dan manajemen pemasaran terkait pengaruh promosi, prosedur pembiayaan, dan pelayanan terhadap keputusan pedagang mengambil pembiayaan di Bank Syariah.

c. Bagi Pihak Akademik

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat berupa tambahan kepustakaan atau referensi di bidang keilmuan perbankan syariah, khususnya di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Negeri Islam Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung.

d. Bagi Peneliti Selanjutnya

Diharapkan hasil dari penelitian ini mampu digunakan sebagai bahan referensi dan perbandingan guna menambah pengetahuan khususnya bagi pihak-pihak yang tertarik dengan masalah yang di angkat untuk diteliti lebih lanjut.

e. Bagi *Stakeholder*

Dengan adanya penelitian ini, diharapkan bisa memberikan informasi kepada masyarakat, khususnya bagi pihak-pihak yang berkepentingan sehingga dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan untuk mengambil keputusan.

G. Penegasan Istilah

1. Definisi Konseptual

Definisi konseptual merupakan definisi yang bersumber dari kamus atau bahan kajian literatur yang relevan dengan penelitian. Berikut definisi konseptual dari penelitian ini:

a. Promosi

Promosi merupakan kegiatan yang dilakukan oleh badan atau perorangan untuk menyampaikan manfaat dari suatu produk dan untuk meyakinkan konsumen yang menjadi sasaran agar mau membeli produknya.⁸

b. Prosedur Pembiayaan

Prosedur adalah rangkaian tugas yang harus dikerjakan secara berurutan sehingga dapat mencapai suatu tujuan tertentu.⁹ Pembiayaan adalah suatu kegiatan yang dilakukan seseorang atau badan untuk mendanai

⁸ Gary Armstrong dan Philip Kotler, *Dasar-Dasar Pemasaran*, Jilid I, terj. Alexander Sindoro dan Benyamin Molan, (Jakarta: Penerbit Prenhalindo, 2012), Hal 76

⁹ Ade Novita Sari, Nuraidah, *Cara Mudah Memahami Teks Prosedur*, (Bogor: Guepedia, 2019), Hal. 9

seseorang atau badan dan telah direncanakan.¹⁰ Prosedur pembiayaan adalah tahapan yang dilakukan seseorang atau badan sebelum memberikan pendanaan.

c. Pelayanan

Pelayanan adalah suatu kegiatan yang di berikan produsen kepada konsumen baik berupa barang maupun jasa guna untuk menarik minat konsumen agar mau menggunakan produk maupun jasa yang ditawarkan.¹¹

d. Keputusan

Keputusan merupakan hasil akhir dari sebuah pemikiran. Keputusan juga dapat diartika sebagai suatu jawaban dari pertanyaan. Suatu keputusan dapat diambil setelah melakukan serangkaian pertimbangan.¹²

2. Definisi Operasional

Definisi operasional adalah definisi yang memberikan arti atau menspesifikasikan kegiatan maupun membenarkan suatu operasional yang diperlukan untuk mengukur variabel tersebut.

a. Promosi

Promosi merupakan merupakan kegiatan memperkenalkan suatu produk. Tingkat keberhasilan dari kegiatan ini bisa diukur dengan melihat sedikit banyaknya orang yang tertarik dan menggunakan produk tersebut.

¹⁰ Muhammad, *Manajemen Bank Syariah*, (Yogyakarta: UPP AMP YKPN, 2005), Hal. 17

¹¹ Assauri, *Manajemen Pemasaran : Dasar, Konsep dan Strategi*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 1999), Hal. 149

¹² Haudi, *Teknik Pengambilan Keputusan*, (Sumatra Barat: ICM Publisher, 2021), Hal. 1

b. Prosedur

Prosedur adalah langkah kegiatan yang terstruktur. Prosedur yang dimaksud dalam penelitian ini adalah prosedur pembiayaan yang dilakukan perbankan syariah. Ukuran keberhasilan prosedur dalam penelitian ini adalah kecepatan dan ketepatan Bank Syariah dalam memberikan pembiayaan.

c. Pelayanan

Pelayanan erat kaitannya dengan sikap. Nyaman atau tidaknya nasabah dengan pelayanan yang diberikan, tergantung dari sikap petugas yang memberikan pelayanan tersebut. Umumnya, orang akan menyukai pelayanan yang baik. Ukuran baik dalam penelitian ini adalah ramah, mampu memberikan pengarahan, dan bertanggung jawab.

d. Keputusan

Keputusan adalah hasil akhir dari proses pemikiran. Keputusan dalam penelitian ini diukur dengan melihat seberapa banyak orang yang mengambil pembiayaan di Bank Syariah.

H. Sistematika Skripsi

Sistematika dalam penulisan skripsi sangatlah dibutuhkan dalam melakukan penelitian dengan tujuan guna memudahkan pembaca dalam memahami pola penelitian. Penelitian ini akan dibagi menjadi 3 bagian yaitu bagian awal, bagian utama, dan bagian akhir.

1. Bagian awal, terdiri dari: halaman sampul depan; halaman judul; halaman persetujuan; halaman pengesahan; motto; halaman persembahan; kata pengantar; daftar isi; daftar gambar; daftar tabel; daftar lampiran; transliterasi; dan abstrak.

2. Bagian utama, terdiri dari:

BAB I : PENDAHULUAN

Terdiri dari: (a) latar belakang masalah, (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) dan seterusnya (jika ada), (d) kajian penelitian terdahulu, (e) kerangka konseptual, dan (f) hipotesis penelitian (jika diperlukan).

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 instrumen penelitian, (e) analisis data.

BAB IV : HASIL PENELITIAN

Terdiri dari: (a) hasil penelitian (yang berisi deskripsi data dan pengujian hipotesis).

BAB V : PEMBAHASAN

Berisi pembahasan data penelitian dan hasil analisis data.

BAB VI : PENUTUP

Terdiri dari: (a) kesimpulan, dan (b) saran atau rekomendasi

Bagian akhir, terdiri dari: (a) daftar pustaka, (b) lampiran-lampiran, (c) surat pernyataan keaslian skripsi, dan (d) daftar riwayat hidup.