BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan perbankan syariah di Indonesia telah memasuki babak baru. Pertumbuhan industri perbankan syariah telah bertransformasi dari hanya sekedar memperkenalkan suatu alternatif praktek perbankan syariah menjadi bagaimana bank syariah menempatkan posisinya sebagai pemain utama percaturan ekonomi di tanah air. Bank syariah memiliki potensi besar untuk menjadi pilihan utama dan pertama bagi nasabah dalam pilihan transaksi mereka. Hal ini ditunjukkan dengan akselerasi pertumbuhan dan perkembangan perbankan syariah di Indonesia. Lembaga keuangan merupakan lembaga yang berperan penting dalam menstabilkan sistem keuangan di Indonesia. Perkembangan bank syariah di Indonesia sangatlah pesat dan persaingan di dunia perbankan juga semakin ketat. Dalam kondisi seperti ini mengharuskan para pelaku pasar perbankan syariah harus bekerja keras demi meningkatkan dan mempertahankan daya saing perbankan.

Indonesia merupakan Negara dengan mayoritas penduduk beragama Islam. Dalam data Badan Pusat Statistik (BPS) pada Tahun 2010 jumlah muslim di Indonesia mencapai 207.176.162 jiwa dari 237.641.326 jiwa.

Dengan presentase yaitu 87,18 %.[2]Dengan pertumbuhan sebesar itu Indonesia memiliki potensi untuk mengembangkan sistem perbankan syariah dengan lebih cepat. Dengan asumsi yang sederhana Indonesia memiliki jumlah penduduk muslim 207.176.162 jiwa dan jika penduduk muslim Indonesia itu bersatu untuk menggunakan Bank Syariah, maka pertumbuhan Bank Syariah di Indonesia akan lebih pesat dibandingkan dengan Bank Konvensional. Memang Secara angka Indonesia merupakan negara dengan penduduk mayoritas muslim namun pangsa pasar perbankan syariah masih sangat minim. Padahal Majelis Ulama Indonesia pada tahun 2004 telah mengeluarkan fatwa yang menyatakan bahwa bunga bank adalah haram. Namun hal ini tidak berjalan mulus, dikarenakan sejatinya dengan dikeluarkanya fatwa ini dapat meningkatkan pangsa pasar namun realitanya tidak berdampak signifikan. Mengutip dari hasil Riset Karistianto & Bayu pada tahun 2012 menyatakan bahwa sejatinya ada 3 hal kemungkinan penyebab kecilnya pangsa pasar yaitu Pertama, Kurangnya kesadaran muslim akan mengenai perbankan syariah. Kedua, Infrastuktur dan kualitas bank syariah secara signifikan tertinggal jauh dari perbankan konvensional. Ketiga, Perbankan konvensional mempunyai keunggulan teknis daripada perbankan syariah. Walaupun demikian, sejatinya perbankan syariah sudah memiliki cukup modal yaitu dari segi nasabah yang khas.

[2] Akhsan Na'im dan Hendry Syaputra, *Hasil Sensus Penduduk 2010*, (Jakarta: Badan Pusat Statistik, 2010), hal. 10

Bank syariah mempunyai karakteristik yakni prinsip bagi hasil (*profit sharing*). Berdasarkan prinsip ini, bank akan berfungsi sebagai mitra yang baik dengan penabung maupun pengusaha yang meminjam dana. Dengan penabung, bank akan bertindak sebagai pengelola dana, sedangkan dengan pengusaha, peminjam dana, bank syariah sebagai penyandang dana baik yang berasal dari tabungan, deposito, giro, maupun dana bank sendiri berupa modal dari pemegang saham.

Upaya pengembangan bank syariah tidak cukup hanya berlandaskan kepada aspek-aspek legal dan peraturan perundang-undangan, tetapi juga harus berorientasi kepada pasar atau masyarakat sebagai pengguna jasa (konsumen) lembaga perbankan syariah dalam rangka meningkatkan sosialisasi dan pemahaman masyarakat tersebut. Dengan melihat semakin ketatnya persaingan dalam dunia bisnis jasa, maka bank syariah harus benar-benar mengetahui strategi yang tepat untuk memenangkan persaingan tersebut. Oleh karena itu dalam rangka meningkatkan kinerja operasionalnya, bank syariah harus berusaha melayani kebutuhan masyarakat secara luas dan memperhatikan perilaku nasabahnya dengan mencerminkan mengapa seorang pribadi melakukan pembelian jasa dan bagaimana pribadi tersebut memilih dan membeli produk tersebut dan faktor apa yang mempengaruhi seorang pribadi memilih membeli produk tersebut.

Informasi tentang karakteristik dan perilaku masyarakat terhadap perbankan syariah menjadi alat efektif untuk meningkatkan sosialisasi dan

menentukan strategi pemasaran bagi bank-bank syariah yang akan beroperasi di suatu wilayah. Sehingga dengan adanya sosialisasi produk bank syariah akan melahirkan pemahaman masyarakat yang pada akhirnya mempengaruhi keputusan mereka dalam memilih bank syariah. Didalam memilih sebuah keputusan sebagai nasabah di perbankan syariah maka dari segi perilakunya dapat di bagi menjadi dua kelompok yaitu nasabah emosional dan nasabah rasional. Pada kedua sifat nasabah tersebut akan mempunyai sebuah tujuan dalam mengambil keputusan menjadi nasabah di bank syariah. Jenis nasabah emosional dimana mereka lebih mengedepankan aspek religious atau rohani seperti begitu sukarela menggunakan perbankan syariah dalam segala transaksi tanpa adanya dorongan atau pengaruh marketing perbankan. Karena jenis nasabah seperti ini mempunyai kesadaran beragama dan pengetahuan yang tinggi serta terutama mengharapkan keberkahan dan ridho Allah SWT. Sebaliknya jika nasabah rasional lebih menekankan kepada keuntungan dari deposito, bonus yang di dapatkan, kemudahan, dan fasilitas apa yang didapatkan, mempertimbangkan kredit bunga atau margin berdasarkan mahal dan murahnya serta besar kecilnya.

Penelitian ini menggunakan faktor emosional dan faktor rasional karena melihat dari cara berfikir nasabah yang dilandasi oleh teori pemasaran konvensional yang berfaham sekuler, sedangkan segala hal yang berlandaskan cara berfikir keagamaan serta merta akan dianggap sesuatu yang emosional.

Faktor emosional dalam penelitian ini meliputi ketaatan beragama, psikologi dan atribut produk yang Islami. Dari ketiga faktor tersebut jika diterapkan oleh nasabah menabung di bank syariah akan menciptakan nasabah yang dapat membantu mengembangkan perbankan syariah di indonesia karena nasabah emosional lebih mengedepankan akhiratnya tidak hanya kepentingan dunianya saja.

Faktor rasional dalam penelitian ini meliputi pelayanan, kenyamanan, dan keputusan. Pelayanan adalah aktivitas tambahan di luar tugas pokok (*job description*) yang diberikan kepada konsumen/pelanggan, nasabah, dan sebagainya serta dirasakan baik sebagai penghargaan maupun penghormatan. Pelayanan yang baik akan menimbulkan minat masyarakat untuk menabung di bank tersebut. Kenyamanan adalah hal-hal yang bukan meliputi kebutuhan pokok dan bukan kebutuhan tepat guna, akan tetapi akan memberikan kesenangan dan kenyamanan kepada manusia. Kepuasan adalah sebagai semua sikap yang berkenaan dengan barang atau jasa setelah diterima atau dipakai.

Pelayanan, kepuasan, dan kenyamanan sangatlah berkaitan, kepuasan memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan yang kuat dengan bank syariah, dengan demikian bank syariah memaksimalkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan dan meminimumkan atau meniadakan pengalaman pelanggan yang kurang menyenangkan, hal ini agar pelanggan merasa puas dan memutuskan agar tidak memilih bank lain. Keputusan nasabah menabung merupakan efek

akhir dari suatu pembelian yang diartikan sebagai suatu sikap dan niat untuk berperilaku di masa depan dan ekspresikan melalui hal-hal seperti membeli produk dari suatu lembaga keuangan dan niat untuk menambah jumlah tabungan.

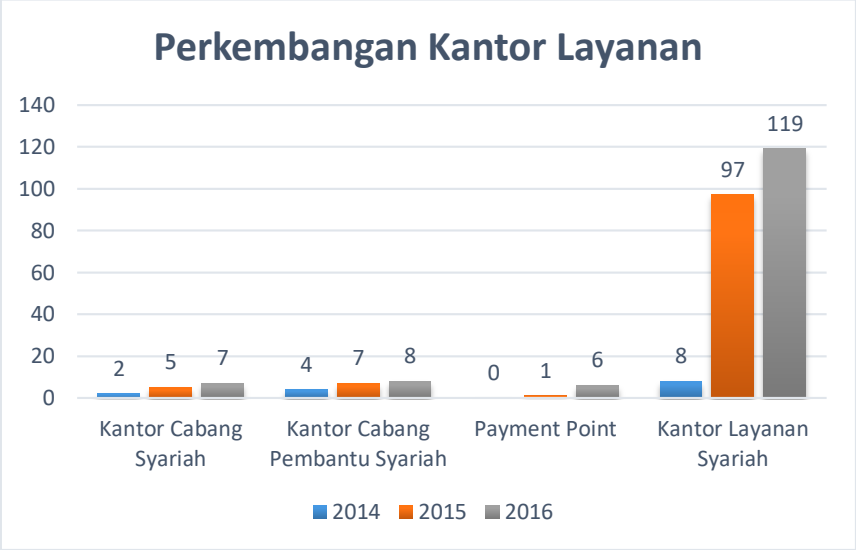
Potensi pertumbuhan perbankan syariah di Jawa Timur masih sangat prospektif dan terbuka lebar, sehingga membuka peluang bagi bank dalam memberikan layanan syariah yang terbaik kepada masyarakat dan nasabah. Bank Jatim pada tahun 2014 menjalankan kegiatan operasional syariah melalui 2 Kantor Cabang Syariah, 4 Kantor Cabang Pembantu Syariah dan 8 Kantor Layanan Syariah.[3] Pada Tahun 2015, Bank Jatim menjalankan kegiatan operasional syariah melalui 5 Kantor Cabang Syariah, 7 Kantor Cabang Pembantu Syariah, 1 Payment Point Syariah serta 97 Kantor Layanan Syariah (KLS) yang berada di 39 Kantor Cabang dan 58 Kantor Cabang Pembantu Konvensional.[4] Pada tahun 2016, Bank Jatim menjalankan kegiatan operasional syariah melalui 7 Kantor Cabang Syariah, 8 Kantor Cabang Pembantu Syariah, 6 Payment Point Syariah serta 119 Kantor Layanan Syariah (KLS) yang berada di 39 Kantor Cabang dan 152 Kantor Cabang Pembantu Konvensional, yang memberikan pilihan

[3] Bank Jatim, *Laporan Tahunan (Annual Report)*, http://www.bankjatim.co.id/files/iru/bahan_rups/laporan_tahunan/2014/bank_jatim_annual_report_2014.pdf, diakses pada tanggal 12 Desember 2017

[4] Bank Jatim, *Laporan Tahunan (Annual Report*), http://www.bankjatim.co.id/files/iru/bahan_rups/laporan_tahunan/2015/ar_bank_jatim_19_januari_2015.pdf, diakses pada tanggal 12 Desember 2017

produk bagi nasabah yang sesuai dengan prinsip-prinsip syariah.[5] Lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel dibawah ini,

Tabel 1.1



Pada tabel diatas dapat disimpulkan bahwa pada setiap tahunnya Bank Jatim terus membuka Kantor Layanan Syariah baru dengan tujuan untuk memperluas jaringan antara masyarakat dan nasabah.

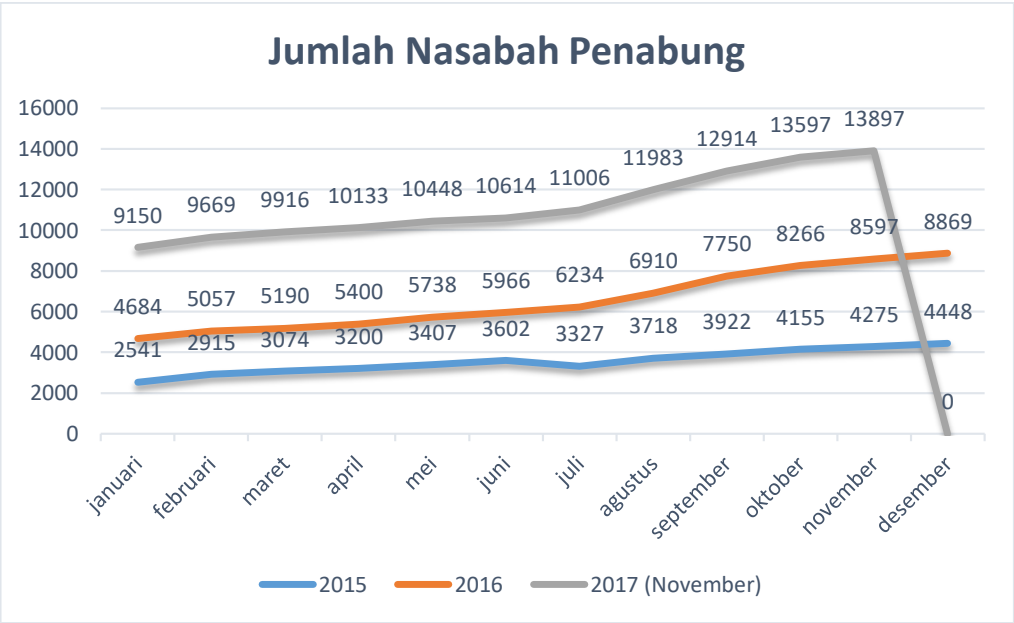
Pada Bank Jatim Kantor Cabang Syariah Kediri khususnya terdapat dua macam nasabah yaitu nasabah yang berlatar belakang dari faktor emosional dan faktor rasional. Adapun alasan mereka memilih Bank tersebut antara lain karena produk yang dibutuhkan tersedia, agar terbebas dari unsur riba (Haram), pelayanan cepat dan tepat, dan lain sebagainya. Bank Jatim Kantor Cabang Syariah Kediri sudah berdiri sejak tahun 2014

[5] Bank Jatim, *Laporan Tahunan (Annual Report)*, http://www.bankjatim.co.id/files/iru/bahan_rups/laporan_tahunan/2016/ar_bank_jatim_2016_final_iv_web.pdf, diakses pada tanggal 12 Desember 17

sebagai wujud untuk terus memberikan layanan yang terbaik sesuai kebutuhan masyarakat. Pertumbuhan Industri perbankan syariah dewasa ini terus menunjukkan grafik yang positif karena tingginya animo masyarakat, Bank Jatim sebagai Banknya masyarakat Jawa Timur ingin terus ada dan dekat dengan masyarakat dengan memberikan layanan perbankan yang beragam sesuai kebutuhan masyarakat, salah satunya adalah dengan membuka layanan perbankan syariah. Hingga saat ini Bank Jatim Kantor Cabang Syariah Kediri sudah mempunyai banyak nasabah yang semakin tahun semakin meningkat. Berikut ini adalah perkembangan nasabah penabung di Bank Jatim Kantor Cabang Syariah Kediri,

Tabel 1.2

Perkembangan jumlah nasabah penabung di Bank Jatim Kantor Cabang Syariah Kediri



Sumber diambil dari laporan keuangan Bank Jatim Kantor Cabang Syariah Kediri

Berdasarkan paparan diatas, yang menjadi peneliti mengambil objek penelitian Bank Jatim Kantor Cabang Syariah Kediri Pertama adalah karena peneliti merasa bahwa keberadaan Bank Jatim Kantor Cabang Syariah Kediri ini diharapkan benar-benar mampu menjalankan visi misi serta tugas-tugasnya sebagai perbankan yang menyandang gelar syariah dan mampu bersaing dengan bank-bank lainnya demi menjaga dan mempertahankan kepercayaan masyarakat. Kedua adalah Bank jatim syariah termasuk satu satunya Bank Pembangunan Daerah yang ada di Provinsi Jawa Timur yang sudah mempunyai Kantor Pusat/Kantor Cabang sebanyak 7 dan Kantor cabang pembantu/unit sebanyak 8, oleh karena itu Bank Jatim Kantor Cabang Syariah Kediri berupaya untuk memajukan perekonomian di daerah Jawa Timur khususnya di kota Kediri dan sekitarnya serta menjadi bank yang dapat dipercaya di mata nasabahnya. Ketiga adalah karena melihat perkembangan jumlah nasabah penabung di Bank Jatim Kantor Cabang Syariah Kediri yang mengalami perkembangan dari tahun ke tahun sehingga peneliti tertarik untuk meneliti apa yang menjadi penyebab atau faktor jumlah nasabah tersebut.

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, peneliti ingin mengetahui, mengkaji, meneliti serta membahas faktor emosional dan faktor rasional yang mempengaruhi dan menarik minat para calon nasabah, khususnya nasabah yang menabung di Bank Jatim Kantor Cabang Syariah Kediri. Penulis merasa penting untuk melakukan penelitian tentang "**Pengaruh Faktor Emosional Dan Faktor Rasional Terhadap**

Keputusan Nasabah Memilih Bank Jatim Kantor Cabang Syariah Kediri"

B. Identifikasi Masalah

1. Disebuah lembaga keuangan syariah seharusnya memiliki nasabah yang lebih memprioritaskan akhiratnya tidak hanya dunianya saja.
2. Kurangnya kesadaran nasabah menabung dalam pentingnya mengutamakan pemikiran emosional nasabah dalam menabung di Bank Jatim Kantor Cabang Syariah Kediri.

C. Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah adalah sebagai berikut:

1. Apakah faktor emosional berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah memilih Bank Jatim Kantor Cabang Syariah Kediri?
2. Apakah faktor rasional berpengaruh signfikan terhadap keputusan nasabah memilih Bank Jatim Kantor Cabang Syariah Kediri?
3. Apakah faktor emosional dan faktor rasional secara bersama-sama berpengaruh terhadap keputusan nasabah memilih Bank Jatim Kantor Cabang Syariah Kediri?

D. Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai pada penelitian ini adalah untuk:

1. Untuk menguji pengaruh faktor emosional berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah memilih Bank Jatim Kantor Cabang Syariah Kediri.
2. Untuk menguji pengaruh faktor rasional berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah memilih Bank Jatim Kantor Cabang Syariah Kediri.
3. Untuk menguji faktor emosional dan faktor rasional secara bersama-sama berpengaruh terhadap keputusan nasabah memilih Bank Jatim Kantor Cabang Syariah Kediri.

E. Kegunaan penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan sebagai pengembangan ilmu pengetahuan tentang lembaga keuangan syariah, serta menambah tentang pemahaman nasabah emosional dan nasabah rasional terhadap keputusan nasabah memilih Bank Jatim Kantor Cabang Syariah Kediri.

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini, antara lain adalah sebagai berikut:

1. Bagi akademik

   Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sumber pengetahuan, rujukan, serta acuan bagi pihak yang membutuhkan.

2. Bagi peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan memberikan sumbangan pemikiran, pemecahan masalah sesuai dengan teori yang telah dipakai dibanku kuliah, menambah pengalaman, wawasan, dan pengetahuan.

F. Ruang Lingkup dan Batasan Masalah

1. Ruang Lingkup

Dalam penelitian ini, variabel yang digunakan adalah faktor emosional dan faktor rasional terhadap keputusan nasabah memilih Bank Jatim Kantor Cabang Syariah Kediri dengan indokator sebagai berikut:

a. Faktor emosional, indikator pada variabel ini yaitu: ketaatan beragama, psikologi dan atribut produk yang Islami.
b. Faktor rasional, indikatornya yaitu: pelayanan, kepuasan, dan kenyamanan.
c. Keputusan nasabah memilih Bank Jatim Kantor Cabang Syariah Kediri indikatornya yaitu: tahap perkenalan masalah, pencarian informasi, evaluasi alternatif, keputusan pembelian, dan perilaku pasca pembelian.

2. Batasan Masalah

Pembatasan masalah ditujukan agar ruang lingkup penelitian dapat lebih jelas dan terarah dan tidak meluas. Oleh karena itu skripsi ini membatasi masalah sebagai berikut

a. Dalam penelitian ini, penulis melakukan penelitian mengenai Faktor Emosional yang terdiri dari ketaatan beragama, psikologi dan

atribut produk yang Islami dan Faktor Rasional yang terdiri dari pelayanan, kenyamanan, dan keputusan.

b. Selain itu, peneliti juga melakukan penelitian pada beberapa nasabah di Bank Jatim Kantor Cabang Syariah Kediri khususnya pada nasabah yang menabung dengan menggunakan *prinsip Mudharabah* yaitu pada nasabah Tabungan Barokah dan Tabungan Haji. Karena luasnya asumsi yang dapat diambil dari teori dan kondisi riil dilapangan maka peneliti hanya fokus pada masalah yang berkaitan dengan keputusan nasabah dalam memilih Bank Jatim Kantor Cabang Syariah Kediri yang dipengaruhi faktor emosional dan faktor rasional.

G. Penegasan Istilah

Dalam karya ilmiah ini peneliti perlu memberi penegasan istilah dari judul yang peneliti angkat dengan tujuan agar tidak terjadi kerancuan atau ketidaksamaan pemahaman dan pendapat dalam membaca skripsi ini, yaitu:

1. Definisi Konseptual
   a. Faktor emosional : Faktor yang berdasarkan dorongan untuk bertindak pada perasaan atau sikap yang telah di tanamkan secara berangsur-angsur.[6]
   b. Faktor rasional : Faktor yang didasarkan pada pengetahuan orang-orang mendapatkan informasi dan memahami situasi.[7] Lebih kepada

[6] Daniel Goleman, *Emosional Intelligence Kecerdasan Emosiona*l, Alih Bahasa T. Hermaya, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2007), cet.17, hal. 7

[7] Ali Hasan, *Marketing Bank Syariah*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2010), hal: 55

memperhitungkan untung-ruginya dalam melakukan suatu tindakan atau pilihan.

c. Keputusan nasabah : Sesuatu yang diputuskan konsumen melalui proses penelusuran masalah yang berawal dari latar belakang masalah, identifikasi masalah hingga kepada terbentuknya kesimpulan untuk memutuskan pilihan atas tindakan pembelian barang atau jasa setelah adanya pengenalan produk dan pencarian informasi.[8]

H. Sistematika Skripsi

Agar dapat diperoleh pemahaman yang sistematis, rutut dan jelas serta terarah, maka peneliti memberikan sistematika pembahasan dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

Bagian Awal	Bagian awal ini terdiri dari: halaman sampul depan, halaman judul, halaman persembahan, halaman pengesahan, motto, persembahan, kata pengantar, daftar isi, daftar gambar, daftar lampiran, transliteri dan abstrak.
Bagian Inti	
BAB I	Pendahuluan, terdiri dari (a) latar belakang masalah, (b) identifikasi dan pembatasan masalah, (c) rumusan masalah, (d) tujuan penelitian, (e) kegunaan

[8] Irham Fahmi, *Manajemen Pengambilan Keputusan*, (Bandung: Alfabeta, 2013), hal: 2

	penelitian, (f) penegasan istilah, (g) sistematika skripsi.
BAB II	Landasan Teori, terdiri dari (a) Diskripsi teori, (b) penelitian terdahulu, (c) kerangka konseptual atau kerangka berfikir penelitian, (d) hipotesis penelitian.
BAB III	Metodologi Penelitian, terdiri dari (a) pendekatan dan jenis penelitian, (b) variabel penelitian, (c) populasi sampling dan sampel penelitian, (d) kisi-kisi instrumen, (e) instrumen penelitian, (f) data dan sumber data, (g) teknik pengumpulan data, (h) serta analisis data.
BAB IV	Hasil Penelitian, dalam bab ini berisi mengenai deskripsi data penelitian dan pengujian hipotesis.
BAB V	Pembahasan terdiri dari, pembahasan rumusan masalah 1, rumusan masalah 2, rumusan masalah 3.
BAB VI	Penutup terdiri dari, (a) kesimpulan dari penelitian (b) hasil analisis data, (c) saran.
Bagian Akhir	Bagian Akhir ini terdiri dari (a) daftar rujukan, (b) lampiran-lampiran, (c) surat pernyataan keaslian skripsi, (d) daftar riwayat hidup.[9]

[9] Tim Penyusunan Buku Pedoman Penyusunan Skripsi Program Sarjana Strata Satu (S-1), Pedoman Penyusunan skripsi, (Tulungagung: IAIN Tulungagung, 2015) hal. 26