

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pada zaman globalisasi seperti sekarang ini, perkembangan dan praktek ekonomi islam secara nasional maupun internasional semakin membumi. Kehidupan manusia tidak dapat terlepas dari proses perekonomian untuk menunjang hidup di dunia. Keberadaan umat Islam dengan berbagai macam atribut keislamannya yang penuh dengan nilai-nilai syariah membutuhkan sebuah wadah dalam aplikasi muamalahnya yang berdasarkan pada konsep syariah. Dengan hadirnya perbankan syariah, masyarakat telah memperoleh solusi agar terhindar dari transaksi ribawi yang dilakukan perbankan konvensional. Keberadaan perbankan syariah di Indonesia merupakan suatu perwujudan permintaan masyarakat yang membutuhkan suatu sistem perbankan alternatif yang menyediakan jasa perbankan / keuangan yang sesuai dengan prinsip syariah.

Perbankan syariah diatur dalam Undang-Undang Perbankan 7 Tahun 1992 yang telah diubah menjadi Undang-Undang Perbankan Nomor 10 Tahun 1998. Selanjutnya dalam Pasal 1 ayat (1) UU No. 21 Tahun 2008 tentang Bank Syariah, dinyatakan bahwa: “Perbankan Syariah adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang Bank Syariah dan Unit Usaha Syariah,

mencakup kelembagaan , kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya”.¹

Perbankan syariah merupakan suatu sistem perbankan yang dikembangkan berdasarkan syariah (hukum) islam. Usaha pembentukan sistem ini didasarkan oleh larangan dalam agama islam dengan *riba* serta larangan investasi untuk usaha-usaha yang dikategorikan haram, dimana hal ini tidak dapat dijamin oleh sistem perbankan konvensional.²

Kehadiran Bank Syariah Mandiri di Indonesia tahun 1999 merupakan hikmah sekaligus berkah pasca krisis ekonomi dan moneter tahun 1997-1998. Sebagaimana diketahui, krisis ekonomi dan moneter sejak Juli 1997, yang disusul dengan krisis multi-dimensi termasuk di panggung politik nasional, telah menimbulkan beragam dampak negatif yang sangat hebat terhadap seluruh sendi kehidupan masyarakat, tidak terkecuali dunia usaha.³

PT Bank Syariah Mandiri hadir, tampil dan tumbuh sebagai bank yang mampu memadukan idealisme usaha dengan nilai-nilai rohani, yang melandasi kegiatan operasionalnya. Harmoni antara idealisme usaha dan nilai-nilai rohani inilah yang menjadi salah satu keunggulan Bank Syariah Mandiri dalam kiprahnya di perbankan Indonesia. Bank Syariah Mandiri hadir untuk bersama membangun Indonesia menuju Indonesia yang lebih baik.

¹ Veithzal Rivai, Arviyan Arifin, *Islamic Banking*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2010), hal 32

² Ingrid Tan, *Bisnis dan Investasi Sistem Syariah*, (Yogyakarta: UAJY, 2009), hal.61

³ www.syariahmandiri.co.id diakses pada hari selasa tanggal 12 desember 2017, pukul:15.10

PT Bank Syariah Mandiri memiliki 669 outlet terdiri dari 125 Kantor Cabang, 406 Kantor Cabang Pembantu (KCP), 38 Kantor Kas, 15 Konter Layanan Syariah, dan 85 Payment Point. Salah satu Kantor Cabang Pembantu (KCP) terletak di Kabupaten Tulungagung. Untuk menjaga eksistensinya, Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung juga tidak terlepas dari problematika dalam pemuasan nasabahnya. Sama seperti bank-bank lain, Bank Syariah KCP Tulungagung berupaya menerapkan pelayanan yang terbaik dan bermutu dalam melayani semua nasabahnya tanpa terkecuali.

Kemajuan ekonomi telah mengakibatkan tingkat persaingan menjadi semakin tinggi sehingga lembaga keuangan yang mampu memberikan kepuasan kepada nasabahnya yang akan memperoleh simpati. Nasabah telah pandai memilah dan memilih produk mana yang memberikan keuntungan lebih, serta pelayanan yang memuaskan. Perilaku konsumen atau nasabah memang sangat menentukan dalam proses pengambilan keputusan pembelian atau memilih produk tersebut.

Minat adalah kecenderungan untuk memberikan perhatian dan bertindak terhadap orang, aktivitas atau situasi yang menjadi obyek dari minat tersebut dengan disertai perasaan senang. Dalam batasan tersebut terkandung suatu pengertian bahwa di dalam minat ada pemusatan perhatian

subjek, ada usaha dari subjek yang dilakukan dengan perasaan senang, ada daya penarik dari objek.⁴

Preferensi nasabah merupakan kecenderungan untuk memilih kombinasi produk yang lebih disukainya sesuai dengan keinginan, kepentingan, dan seleranya. Dalam hal ini, seorang nasabah diasumsikan mampu membedakan setiap produk yang dihadapinya, serta mampu membuat daftar urutan preferensi (*rank preference*) atas seluruh produk tersebut. Salah satu alasan yang mempengaruhi preferensi nasabah adalah adanya variasi atau pilihan produk di lembaga keuangan perbankan syariah. Produk penghimpunan dana yang bervariasi memikat daya tarik masyarakat untuk memilih produk yang sesuai kebutuhan di bank syariah.

Keputusan nasabah untuk membeli atau tidak suatu produk atau jasa merupakan saat yang penting bagi kebanyakan lembaga keuangan. Keputusan ini dapat menandai apakah suatu strategi pemasaran telah cukup bijaksana, berwawasan luas, dan efektif, atau apakah kurang baik direncanakan atau keliru menetapkan sasaran⁵

Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung merupakan lembaga keuangan yang banyak diminati masyarakat, maka sudah terbukti adanya minat dan prefensi dari setiap masyarakat untuk memilih bergabung menjadi anggota di Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung. Dalam kehidupan sehari-hari perilaku konsumen berbeda-beda. Berkaitan dengan preferensi, konsumen akan memberikan harapannya sebagai standar atau acuan.

⁴ Abdul Rahman Shaleh dan Muhib Abdul Wahab , *Psikologi Suatu Pengantar Dalam Perspektif Islam*, (Jakarta: Kencana, 2014), hal.262

⁵ Leon Schiffman, dan Leslie Lazar Kanuk, *Perilaku Konsumen*, (Jakarta : PT Indeks, 2008), hal. 516

Harapan anggota atau nasabah Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung dalam memilih suatu produk pun memprioritaskan pada kepuasannya.

Dari uraian diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Minat dan Preferensi terhadap Keputusan Nasabah Memilih Produk-Produk Bank Syariah di Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung”**

B. Identifikasi Masalah

1. Batasan Masalah

- a. Peneliti ini dibatasi pada kajian minat dan preferensi.
- b. Lokasi penelitian di batasi di Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung.
- c. Hanya untuk menguji adakah pengaruh minat dan preferensi terhadap keputusan nasabah dalam memilih produk-produk di Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung.

2. Rumusan Masalah

Bertitik tolak dari latar belakang masalah, perlu diterangkan dalam rumusan masalah yang jelas untuk memberikan arah terhadap pembahasan selanjutnya. Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah minat berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam memilih produk-produk di Bank Syariah Mandiri KCP

Tulungagung?

2. Apakah preferensi berpengaruh terhadap nasabah dalam memilih produk-produk di Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung?
3. Apakah secara bersama-sama minat dan preferensi berpengaruh terhadap keputusan nasabah memilih produk-produk di Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh minat terhadap keputusan nasabah dalam memilih produk-produk di Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung.
2. Untuk mengetahui pengaruh preferensi terhadap nasabah dalam memilih produk-produk di Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung.
3. Untuk menguji secara bersama-sama pengaruh minat dan preferensi terhadap keputusan nasabah dalam memilih produk-produk di Bank Syariah KCP Mandiri Tulungagung.

D. Kegunaan Penelitian

1. Kegunaan Teoretis

Diharapkan dapat bermanfaat bagi khasanah ilmu pengetahuan khususnya bidang pemasaran syariah.

2. Kegunaan Praktis

- a. Bagi Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung , Penerapan secara baik produk-produk pada bank, akan mendorong para nasabah untuk memilih produk-produk di bank syariah.
- b. Bagi Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Tulungagung, berguna untuk pertimbangan atau referensi dalam karya-karya ilmiah bagi seluruh civitas akademika di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Tulungagung dan atau pihak lain yang membutuhkan.
- c. Untuk Penelitian yang akan Datang
Dan untuk penelitian yang akan datang, diharapkan dapat dijadikan pertimbangan dalam meningkatkan eksistensi Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung sebagai lembaga intermediasi keuangan yang menerapkan prinsip-prinsip syariah dalam kegiatan operasionalnya.

E. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian

Ruang lingkup dan keterbatasan penelitian dalam penelitian ini adalah untuk menghindari tidak terkendalinya bahasan masalah yang berlebihan pada studi ini, yaitu sebagai berikut:

1. Penelitian ini meneliti pada pengaruh minat dan preferensi terhadap keputusan nasabah dalam memilih produk-produk di Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung.

2. Adapun yang menjadi objek dalam penelitian ini adalah nasabah Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung yang merupakan salah satu Lembaga Keuangan Syariah di Kabupaten Tulungagung.

F. Penegasan Istilah

Untuk menghindari kesalah pahaman, memudahkan menelaah, dan memahami pokok-pokok permasalahan dalam uraian selanjutnya, maka terlebih dahulu penulis mengemukakan pengertian yang ada dalam judul skripsi di atas. Adapun istilah-istilah yang dikemukakan dalam judul adalah sebagai berikut:

1. Definisi Konseptual

a. Minat

Minat adalah kecenderungan untuk memberikan perhatian dan bertindak terhadap orang, aktivitas atau situasi yang menjadi obyek dari minat tersebut dengan disertai perasaan senang..⁶

b. Preferensi

Preferensi nasabah adalah pilihan suka atau tidak suka oleh seseorang terhadap produk (barang atau jasa) yang dikonsumsi..⁷

c. Keputusan nasabah

Keputusan nasabah adalah untuk membeli atau tidak suatu produk atau jasa merupakan saat yang penting bagi kebanyakan lembaga keuangan..⁸

⁶ Abdul Rahman Shaleh dan Muhibb Abdul Wahab , *Psikologi Suatu Pengantar Dalam Perspektif Islam*, (Jakarta: Kencana, 2014), hal.262

⁷ Nur Rianto Al Arif, *Teori Mikroekonomi*, Kencana, Jakarta, 2014, hal 93

2. Definisi Operasional

- a. Minat merupakan kecenderungan dalam diri individu untuk tertarik terhadap suatu objek atau produk yang sesuai dengan keinginan dan kebutuhan.
- b. Preferensi merupakan kecenderungan seseorang untuk memilih suatu produk yang disukainya dari berbagai pilihan produk yang sesuai dengan keinginan dan kebutuhan.
- c. Keputusan nasabah merupakan memberikan keputusan membeli atau tidaknya suatu produk berdasarkan hasil pertimbangan dari berbagai produk dan berdasarkan keinginan dan kebutuhan.

G. Sistematika Penulisan Skripsi

Dalam penulisan skripsi ini, penulis menggunakan pedoman skripsi IAIN (Institut Agama Islam Negeri) Tulungagung. Untuk mempermudah pemahaman, maka penulis membuat sistematika penulisan sesuai dengan buku pedoman skripsi. Sistematika penelitian ini berisi tentang isi keseluruhan penelitian yang terdiri dari bagian awal, bagian isi, dan bagian akhir penelitian.

Bagian awal berisi tentang halaman judul, halaman persetujuan, halaman pengesahan dosen pembimbing, moto, persembahan, kata pengantar, daftar isi, daftar tabel, daftar gambar, daftar lampiran, transliterasi, dan abstrak.

⁸ Leon Schiffman, dan Leslie Lazar Kanuk, *Perilaku Konsumen*, (Jakarta : PT Indeks, 2008), hal. 516

Bagian isi terdiri dari lima bab, yaitu:

BAB I Pendahuluan. Terdiri dari latar belakang masalah, identifikasi masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, ruang lingkup dan keterbatasan penelitian, penegasan istilah dan sistematika skripsi.

BAB II Landasan Teori. Membahas tentang kerangka teori yang didasarkan pada variabel-variabel penelitian, kajian penelitian yang relevan, kerangka konseptual dan hipotesis penelitian.

BAB III Metodologi Penelitian. Terdiri dari pendekatan dan jenis penelitian, populasi, sampling, dan sampel penelitian, sumber data, variabel dan skala pengukuran, teknik pengumpulan data dan instrument penelitian serta teknik analisis data.

BAB IV Hasil Penelitian. Terdiri dari gambaran umum objek riset, profil responden, analisis data dan uji hipotesis.

BAB V Pembahasan Hasil Penelitian

BAB VI Penutup. Dalam bab ini dikemukakan kesimpulan dari hasil pembahasan dan memberikan saran berdasarkan hasil penelitian yang telah dilaksanakan.

Bagian Akhir. Terdiri dari daftar rujukan, lampiran-lampiran, surat pernyataan keaslian skripsi dan daftar riwayat hidup.