

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dunia perbankan di tanah air kian marak sejak hadirnya perbankan syariah yang dimotori oleh Bank Muamalat pada tahun 1992. Keberadaan perbankan syariah ini dapat kita saksikan di berbagai kota, mulai dari Bank Umum syariah (BUS), Unit Usaha Syariah (UUS) ataupun Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS). Peran bank syariah dalam memacu pertumbuhan perekonomian daerah semakin strategis dalam rangka mewujudkan struktur perekonomian yang berimbang.

Perbankan syariah di Indonesia *market share* masih relatif kecil, akan tetapi pada posisi Juni 2019 menunjukkan pertumbuhan yang positif dan intermediasi yang membaik dengan peningkatan aset, pembiayaan yang disalurkan (PYD), dan dana pihak ketiga (DPK) yang lebih tinggi dibandingkan periode yang sama tahun sebelumnya. (www.ojk.go.id, 2020)

Kinerja bank syariah pada Juni 2019 secara umum membaik dibandingkan akhir tahun 2018 yang ditunjukkan oleh rasio keuangan utama, baik dari sisi likuiditas, efisiensi, rentabilitas, maupun permodalan, yang menunjukkan perbaikan.

Tabel 1.1
Perkembangan Bank Syariah di Indonesia tahun 2020

Industri Perbankan	Jumlah Institusi	Jumlah Kantor	Aset (dalam triliun rupiah)	PYD (dalam triliun rupiah)	DPK (dalam triliun rupiah)
Bank Umum Syariah	14	1.894	322,95	212,56	266,57

Unit Usaha Syariah	20	388	163,94	120,52	120,06
Bank Pembiayaan Rakyat Syariah	164	506	12,45	9,73	8,09
TOTAL	198	2.746	499,34	342,81	394,72

Sumber : (www.ojk.go.id, 2020)

Perkembangan bisnis jasa perbankan syariah yang semakin berkembang, membuat persaingan dalam perbankan syariah semakin ketat terutama bagi usaha yang sasaran segmen pasarnya serupa. Hal ini dibuktikan dengan banyaknya bank syariah yang berdiri di Indonesia. Timbulnya tingkat persaingan dalam perbankan syariah ditandai dengan maraknya produk dan jasa yang ditawarkan dalam bank syariah. Sehingga para pelaku bisnis dituntut untuk menciptakan suatu keunggulan dibanding dengan para pesaing. Salah satu bank yang ada di Indonesia adalah Bank Syariah Mandiri (BSM)-

Menurut info perbankan, merangkul peringkat terbaik bank syariah di Indonesia tahun 2019, dimana bank tersebut telah memberikan pelayanan dan produk terbaik kepada masyarakat.

Berikut nama bank syariah yang masuk peringkat terbaik ke-5 di Indonesia yaitu :

Tabel 1.2
Peringkat Bank Syariah menurut Info Perbankan

1. Bank Syariah Mandiri
2. Bank Muamalat Indonesia
3. Bank BRI Syariah
4. Bank BNI Syariah
5. Bank Mega Syariah

Sumber : www.infoperbankan.com 2020

Bank Syariah Mandiri (BSM) bank ini telah berdiri di Indonesia sejak tahun 2011, dengan memberikan produk syariah. BSM bisa membuka tabungan, tabungan untuk segala keperluan mulai dari keperluan pribadi simpanan hingga keperluan modal bisnis. Tak hanya itu jika anda ingin menyimpan uang dalam jangka lama maka disarankan untuk mengikuti program deposito. BSM mendapatkan peringkat nomer satu di Indonesia karena memberikan pelayanan kepada nasabah yang baik, sehingga nasabah bank syariah mandiri minat untuk menggunakan jasa dari bank syariah.

Pada kenyataannya, Masyarakat masih banyak yang menganggap bahwa menabung di bank syariah dan konvensional sama saja karena kurangnya sosialisasi dan pemahaman masyarakat tentang operasional dari lembaga keuangan syariah. Munculnya bank konvensional yang lebih banyak daripada bank syariah juga dapat menyebabkan kurangnya minat masyarakat yang menabung di bank syariah. Minat merupakan salah satu hal yang penting bagi sektor perbankan. Minat adalah kecenderungan yang menetap untuk memperhatikan dan mengenang beberapa aktivitas. Menurut Chaplin (Chaplin, 2011), minat adalah satu keadaan motivasi, atau satu set motivasi yang menuntun tingkah laku menuju satu arah (sasaran) tertentu.

Seseorang yang berminat terhadap aktivitas akan memperhatikan aktivitas itu secara konsisten dengan rasa senang. Di dalam dunia perbankan sendiri minat masyarakat untuk menabung juga sangat penting. Bagaimana sektor perbankan menarik pelanggan dan mempertahankannya agar perusahaannya dapat berkembang merupakan masalah utama yang dihadapi oleh lembaga keuangan syariah. Strategi pemasaran yang tepat sangat diperlukan demi terwujudnya tujuan tersebut dikarenakan pemasaran merupakan hal yang penting dalam setiap kegiatan yang berhubungan langsung dengan konsumen.

Agar pemasaran sesuai dengan sasaran maka diperlukan perhatian seputar perilaku konsumen dengan baik dalam menarik minat nasabah untuk menggunakan jasa bank syariah mandiri. Seperti lokasi bank yang strategis, maupun lokasi ATM yang tersebar luas, penentuan besarnya biaya yang diberikan kepada nasabah yang relatif terjangkau.

Menurut Maysaroh (2014) , dalam penelitiannya menyatakan bahwa faktor lokasi juga berpengaruh minat nasabah dalam menggunakan jasa perbankan syariah, semakin strategis letak lokasi suatu bank maka semakin memberikan akses mudah bagi nasabah dalam bertransaksi. (Maysaroh, 2014).

Dalam pemasaran bank, yang dimaksud lokasi bank adalah tempat dimana diperjualbelikannya produk cabang bank dan pusat pengendalian perbankan. Dalam praktiknya ada beberapa macam lokasi kantor bank, yakni lokasi kantor pusat, lokasi cabang utama, lokasi cabang pembantu, kantor kas, dan lokasi mesin-mesin anjungan tunai mandiri (ATM) (Kasmir, 2011).

Berdasarkan hasil wawancara, lokasi mesin ATM bank syariah KC Cipto Cirebon masih relatif sedikit dan jauh-jaun. Berikut adalah tabel persebaran mesin ATM Bank Syariah Mandiri KC Cipto Cirebon baik *Inbranch / Outbranch* :

Tabel 1.3
Lokasi mesin ATM Bank Syariah Mandiri KC Cipto Cirebon

Lokasi ATM BSM KC Cipto	Jumlah
Kantor cabang	1
Mesin ATM <i>out branch</i>	4
Jumlah	5

Sumber : (wawancara : Benazir : 2020)

Dari data diatas dapat diuraikan bahwa lokasi ATM yang ada didalam kantor BSM Cipto terdapat 1 mesin ATM berlokasi di Jl Dr. Cipto Mangunkusuman No 89 Cirebon, sedangkan yang *outbranch* BSM Cipto terdapat empat mesin ATM yang tersebar dibeberapa lokasi, diantaranya : ATM BSM Indomaret Jl Kartini, ATM RS Pelabuhan Cirebon, ATM BSM di Ponpes Al bahjah, ATM BSM Ponpes Al Hikmah Bobos. (wawancara : Benazir, 2020).

Lokasi menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi minat nasabah, baik lokasi bank maupun lokasi mesin ATM, dikarenakan oleh kedekatan antara rumah nasabah dengan lokasi bank maupun lokasi ATM dan lokasi

yang mudah dijangkau oleh kendaraan serta kondisi gedung dengan adanya pengaturan ruang, pemeliharaan gedung sehingga membuat nasabah menjadi nyaman. (Tjiptono F. , 2002)

Selain faktor lokasi, salah satunya yaitu adanya biaya yang dibebankan kepada nasabah seperti adanya biaya pemeliharaan kartu sesuai jenis kartu, biaya cek saldo, biaya transfer dan biaya tarik tunai diselain mesin ATM bank syariah mandiri, berikut adalah rincian biaya :

Tabel 1.4
Biaya-biaya jenis kartu ATM

Limit transaksi mandiri syariah debit GPN

Jenis kartu	Limit transaksi					
	Tarik tunai	Transfer antar mandiri syariah	Transfer online	Belanja	payment	Biaya admin
Silver	R 5 juta	Rp 25 juta	Rp 10 juta	Rp 25 juta	Rp 25 juta	Gratis
Gold	Rp 10 juta	Rp 50 juta	Rp 20 juta	Rp 50 juta	Rp 50 juta	Rp 1000
platinum	Rp 15 juta	Rp100 juta	Rp 50 juta	Rp 100 juta	Sesuai saldo	Rp 2000

Limit transaksi mandiri syariah debit Visa

Jenis kartu	Limit transaksi					
	Tarik tunai	Transfer antar mandiri syariah	Transfer online	Belanja	payment	Biaya admin
Silver	Rp 5 juta	Rp 25 juta	Rp10 juta	Rp25 juta	Rp25 juta	Rp 1000

Gold	Rp 10 juta	Rp 50 juta	Rp20 juta	Rp50 juta	Rp50 juta	Rp 2000
platinum	Rp 15 juta	Rp100 juta	Rp50 juta	Rp100 juta	Sesuai saldo	Rp 3000
Priority	Rp 15 juta	Rp200 juta	Rp50 juta	Rp200 juta	Sesuai saldo	Gratis

(Sumber : Brosur Bank Syariah Mandiri : 2020)

Selain adanya biaya pemeliharaan kartu, faktor mesin ATM BSM yang masih sedikit, tetapi nasabah masih bisa melakukan cek saldo, tarik tunai, dan transfer melalui ATM bersama dan ATM Prima, tetapi ada biaya yang dibebankan kepada nasabah, biayanya sebagai berikut :

Tabel 1.5
Biaya Transaksi kartu ATM di ATM *Issuer*

Jaringan ATM	Biaya Transaksi ATM
Cek Saldo	
- Ke bank syariah mandiri	Gratis
- Ke bank Mandiri	Rp 2.000
- Ke ATM bersama	Rp 4.000
- Ke ATM prima	Rp 4.000
Tarik Tunai	
- Ke bank syariah mandiri	Gratis
- Ke bank Mandiri	Gratis
- Ke ATM bersama	Rp 7.500
- Ke ATM prima	Rp 7.500
Transfer antar bank	
- Ke bank syariah mandiri	Gratis
- Ke bank Mandiri	Rp 2.000
- Ke ATM bersama	Rp 6.500
- Ke ATM prima	Rp 6.500

Sumber: (www.banksyariahmandiri.co.id, 2020)

Hal diatas merupakan biaya-biaya transaksi yang ada di mesin ATM, kemudahan transaksi, kualitas produk dan kualitas pelayanan yang diberikan bank syariah mandiri. Nasabah menggunakan produk bank syariah mandiri tidak hanya untuk menabung atau melakukan pembiayaan, melainkan juga untuk transaksi pembelian, pembayaran barang dan jasa serta kegiatan transaksi lainnya untuk memenuhi kebutuhan yang cepat, mudah dan murah. (Putri I. Y., 2016)

Berdasarkan gambaran keadaan tersebut, dapat diasumsikan bahwa masih sedikit tersebarnya ATM bank syariah sehingga masih banyak masyarakat yang masih menggunakan jasa bank konvensional. Sehingga dengan demikian minat masyarakat menabung di bank syariah juga masih relatif sedikit.

Melihat kondisi tersebut maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah faktor seberapa besar faktor lokasi dan biaya ATM memiliki pengaruh terhadap minat nasabah dalam menggunakan mesin ATM bank syariah.

Berdasarkan uraian di atas penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul penelitian “Pengaruh Lokasi dan Biaya terhadap Minat Bertransaksi di Mesin ATM Bank Syariah Mandiri KC Cipto Cirebon”.

B. Perumusan Masalah

1. Identifikasi Masalah

Berdasarkan pemaparan latarbelakang diatas, maka peneliti dapat mengidentifikasi masalah diatas, yaitu sebagai berikut :

- a. Lokasi bank syariah yang masih relatif sedikit, sehingga masih banyak masyarakat yang menggunakan jasa bank konvensional karena sangat banyak dan terdapat dimana-mana ditengah kota maupun disudut kota.
- b. Lokasi mesin ATM bank syariah yang masih relatif sedikit, tetapi mesin ATM bank konvensional sangat banyak.
- c. Murahnya produk yang ditawarkan oleh bank konvensional, sehingga masih banyak masyarakat membuka rekening di bank konvensional.
- d. Persepsi masyarakat yang memandang bank syariah terhadap bank konvensional masih relatif sama.

e. Kurangnya sosialisasi kepada masyarakat mengenai bank syariah.

2. Batasan Masalah

Untuk melaksanakan penelitian, agar pembahasannya tidak melebar, maka peneliti hanya memfokuskan masalah dalam beberapa hal, yaitu sebagai berikut :

- a. Faktor Lokasi mesin ATM yang mempengaruhi nasabah untuk minat bertransaksi di Mesin ATM Bank Syariah Mandiri KC Cipto Cirebon.
- b. Biaya transaksi pada mesin ATM bersama, dan prima pada kartu debit Bank Syariah Mandiri KC Cipto Cirebon.
- c. Penelitian hanya dilakukan kepada nasabah Bank Syariah Mandiri KC Cipto Cirebon yang menggunakan kartu debit ATM.

3. Pertanyaan Penelitian

Adapun rumusan masalah yang akan dikaji oleh peneliti dari hasil pemakaran diatas yaitu sebagai berikut :

- a. Bagaimana pengaruh Lokasi terhadap minat bertransaksi di mesin ATM Bank Syariah Mandiri KC Cipto Cirebon?
- b. Bagaimana pengaruh Biaya terhadap minat bertransaksi di mesin ATM Bank Syariah Mandiri KC Cipto Cirebon?
- c. Bagaimana pengaruh Lokasi dan Biaya terhadap minat bertransaksi di mesin ATM Bank Syariah Mandiri KC Cipto Cirebon?

C. Tujuan Penelitian

Dalam penelitian yang akan dilakukan terdapat tujuan yang ingin diperoleh peneliti, yaitu sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh Lokasi terhadap minat bertransaksi di mesin ATM Bank Syariah Mandiri Cirebon KC Cipto Cirebon.
2. Untuk mengetahui pengaruh biaya terhadap minat bertransaksi di mesin ATM Bank Syariah Mandiri Cirebon KC Cipto Cirebon.
3. Untuk mengetahui pengaruh Lokasi dan biaya terhadap minat bertransaksi di mesin ATM Bank Syariah Mandiri KC Cipto Cirebon.

D. Manfaat Penelitian

Penulis berharap penelitian ini dapat bermanfaat untuk semua kalangan, khususnya untuk kalangan berikut :

1. Manfaat Akademisi

Adapun manfaat penelitian ini bagi Akademisi yaitu sebagai berikut :

- a. Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan refrensi tambahan bagi peneliti berikutnya.
- b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah khasanah akademik sehingga berguna untuk membangun ilmu.

2. Manfaat Instansi / Bank terkait

Adapun manfaat penelitian ini bagi bank terkait yakni sebagai berikut :

- a. Sebagai sumber informasi untuk pengembangan bank syari'ah kedepan.
- b. Penelitian ini juga dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan dan masukan bagi bank syari'ah untuk mengambil keputusan dalam mengembangkan kebijakan bank tersebut.
- c. Sebagai bahan evaluasi atas kinerja bank dalam penentuan lokasi bank maupun ATM serta strategi biaya-biaya yang ada dalam kartu transaksi ATM.

3. Manfaat Pribadi.

Laporan ini dapat memberikan ilmu tambahan mengenai faktor lokasi bank maupun ATM terhadap kemudahan akses, keterjangkauan akses, keamanan dan kenyamanan. Sehingga dapat memutuskan untuk menjadi nasabah Bank Syariah Mandiri.

E. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan hasil penelitian ini dibagi dalam 5 bab, yaitu :

BAB I PENDAHULUAN

Berisi latar belakang masalah, pembatasan dan perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II KAJIAN TEORI

Berisi landasan teori berisi konseptoritis sebagai dasar untuk menganalisis permasalahan yang merupakan hasil dari studi pustaka, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, kemudian hipotesis yang dikembangkan dalam penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Berisi variabel penelitian dan definisi operasional variabel, penentuan populasi dan sampel, jenis dan sumber data yang digunakan, metode pengumpulan data, jadwal penelitian serta metode pengolahan data dan metode analisis data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Berisi hasil dan pembahasan penelitian yang menguraikan analisis menyeluruh atas penelitian yang dilaksanakan beserta pembahasan hipotesisnya.

BAB V PENUTUP

Berisi kesimpulan serta saran dan keterbatasan dari penulis yang merupakan hasil dari penelitian yang dapat memberikan manfaat bagi pihak yang membutuhkan.

