

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Lembaga keuangan adalah setiap perusahaan yang bergerak dibidang keuangan dimana kegiatannya apakah hanya menghimpun dana, menyalurkan dana, atau kedua-duanya menghimpun dan menyalurkan dana¹. Bank merupakan lembaga keuangan yang fungsi utamanya adalah menghimpun dana dari masyarakat, menyalurkan dana kepada masyarakat, dan juga memberikan pelayanan dalam bentuk jasa-jasa perbankan. Penghimpun dana pihak ketiga dalam bentuk simpanan merupakan sumber dana bank yang terbesar. Sesuai dengan fungsi bank sebagai lembaga intermediasi, bank dapat menghimpun dana secara langsung dari masyarakat².

Industri perbankan merupakan salah satu komponen sangat penting dalam perekonomian nasional. Krisis moneter yang melanda Indonesia beberapa tahun yang lalu berdampak besar pada industri perbankan. Pelaksanaan likuidasi terhadap enam belas bank swasta nasional pada bulan oktober 1997 menimbulkan krisis kepercayaan masyarakat terhadap industri perbankan nasional. Meskipun pemerintah menjamin keamanan dana yang disimpan nasabah baik di bank pemerintah maupun di bank swasta nasional melalui pengumuman pada tanggal 27 Januari 1998, dampak likuidasi tidak terelakkan.

¹ Kasmir, *Pemasaran Bank*, Jakarta: Kencana, 2008, hlm 8.

² Ismail, *Akuntansi Bank (teori dan aplikasi jdalam rupiah)*, Jakarta: Kencana, 2011, hlm 12.

Para nasabah terdorong untuk menarik dana mereka secara besar-besaran (*Bank rush*) dari perbankan nasional karena khawatir dengan adanya kemungkinan pelaksanaan likuidasi lanjutan yang akan membahayakan keamanan dana yang mereka simpan tersebut³.

Perkembangan ekonomi Islam adalah wujud dari upaya menerjemahkan Islam sebagai *rahmatan lil'alamin*. Tonggak utama perkembangan ekonomi Islam adalah dengan berdirinya salah satu bank syariah.

Ketika bank syariah pertama kali berkembang, baik di tanah air maupun mancanegara, seringkali dikatakan bahwa bank syariah adalah bank bagi hasil. Hal ini dilakukan untuk membedakan bank syariah dengan bank konvensional yang beroperasi dengan sistem bunga dan memang sesungguhnya bagi hasil adalah merupakan bagian dari sistem operasi bank syariah⁴.

Bank syariah atau bank Islam adalah bank yang melaksanakan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip Islam, yaitu perjanjian/ akad antara bank dengan pihak lain yakni nasabah berdasarkan hukum Islam⁵. Bank Islam melaksanakan praktik perbankan dengan menggunakan prinsip syariah Islam, yaitu tidak melaksanakan sistem bunga atau riba. Perintah larangan riba ini tercantum dalam surat Ali Imron [3] : 130

³ Adrian Sutedi, *Perbankan Syariah (Tinjauan dan Beberapa Segi Hukum)*, Bogor: Ghalia Indonesia, 2009, hlm 153.

⁴ Adiwarmarman Karim, *Bank Islam (analisis fiqih dan keuangan)*, Jakarta: Raja Grafindo, 2010, hlm 203.

⁵ Veithzal Rivai dkk, *Bank and Financial Institution Management (Conventional and Sharia System)*, Jakarta: Rajagrafindo Persada, 2007, hlm 758.

يٰۤاَيُّهَا الَّذِيْنَ ءَامَنُوْا لَا تَاْكُلُوْا الرِّبَاۤ اَضْعَافًا مُّضَاعَفَةً ۗ وَاتَّقُوا اللّٰهَ لَعَلَّكُمْ تُفْلِحُوْنَ

Artinya: "Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu memakan riba dengan berlipatganda dan bertakwalah kamu kepada Allah supaya kamu mendapat keberuntungan."

Secara umum calon nasabah yang akan menabung tentu memilih bank yang dapat memberikan keuntungan dan kemudahan. Setiap nasabah akan memperhatikan dan mempertimbangkan faktor-faktor tertentu untuk memutuskan menabung. Selain itu nasabah juga memperhatikan kualitas pelayanan serta produk yang ditawarkan sehingga nasabah termotivasi untuk menggunakannya. Nasabah akan mempertimbangkan faktor-faktor tersebut untuk mencari kepuasan dalam menyimpan dananya di bank, karena bagaimanapun konsumen dalam perilakunya akan mencari kepuasan yang maksimal dalam memenuhi kebutuhannya.

Tabungan (*saving*) merupakan bagian dari pendapatan yang tidak dikonsumsi. Jadi, tabungan sama dengan pendapatan dikurangi konsumsi. Studi ekonomi telah mengungkapkan bahwa pendapatan merupakan faktor penentu terpenting tingkat konsumsi dan tabungan⁶.

Jumlah pendapatan menggambarkan banyaknya produk dan jasa yang bisa dibeli dan dikonsumsi oleh seorang konsumen dan keluarganya. Sehingga pendapatan konsumen menjadi indikator penting besarnya jumlah produk yang bisa dibeli konsumen.

⁶ Paul A Samuelson dan William D Nordhouse, *MAKROEKONOMI*, Jakarta: Erlangga, 1992, hlm 125.

Dalam ekonomi konvensional, pendapatan adalah suatu penjumlahan konsumsi dan tabungan. Sehingga tingkat konsumsi yang dilakukan di masa datang sangat tergantung dari tingkat konsumsi yang dilakukan saat ini. Apabila pada saat ini konsumsi yang dilakukan lebih kecil daripada pendapatan, maka akan ada tabungan yang disimpan oleh konsumen⁷. Tingkat tabungan terdapat kecenderungan bahwa pendapatan yang meningkat akan menyebabkan tabungan juga meningkat. Untuk daerah yang berpendapatan tinggi maka tingkat tabungan pun juga relatif lebih besar dibandingkan daerah lain yang berpendapatan lebih rendah.

Umat Islam diperintahkan untuk membangun hubungan sosial dengan sesama umat manusia, baik yang beragama Islam maupun tidak beragama Islam. Salah satu tuntunan dalam membangun kerjasama ini adalah membangun sistem ekonomi untuk meningkatkan kesejahteraan seluruh masyarakat yaitu dengan larangan mempraktikkan riba.

Pelayanan bagi dunia perbankan adalah kunci yang membedakan suatu bank dengan pesaingnya, sehingga memegang peranan penting dalam pencapaian tujuan perusahaan. Industri jasa perbankan ini sangat terkait erat dengan kepercayaan, *service* (layanan), dan hubungan yang dekat berpadu interaksi terbaik kepada nasabah. Kualitas layanan merupakan suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat layanan yang diterima (*perceived service*)

⁷ M. Nur Rianto Al Arif dan Euis Amalia, *Teori Mikro Ekonomi (suatu perbandingan ekonomi islam dan ekonomi konvensional)*, Jakarta:Kencana, 2010, hlm 132.

dengan tingkat layanan yang diharapkan (*expected service*)⁸. Pemilihan masyarakat atas produk bank tidak hanya dilihat dari jumlah keuntungan yang ditawarkan dari segi kuantitas, namun masyarakat juga akan menilai dari segi kualitas, pelayanan dan tingkat kesehatan bank yang akan dipilih, disamping kebutuhan masyarakat untuk menyimpan dananya di bank.

Bank BNI Syariah yang berada di jalan Sisingamangaraja Cirebon merupakan salah satu bank yang harus bersaing dengan bank-bank yang ada di kota Cirebon. Bank BNI Syariah merupakan bank yang beroperasi sesuai dengan prinsip-prinsip syari'ah Islam, artinya bank yang beroperasi mengikuti ketentuan-ketentuan syari'ah Islam khususnya menyangkut tata-cara bermuamalat secara Islam.

Prinsip penghimpunan dana di bank BNI Syariah Cabang Cirebon khususnya produk tabungan menggunakan dua akad syariah, yaitu akad wadiah dan akad mudharabah. Mayoritas dari nasabah bank BNI Syariah lebih banyak memilih akad mudharabah, karena terdapat prinsip bagi hasilnya.

Kabupaten Cirebon merupakan daerah yang masyarakatnya berpendapatan tinggi. Nasabah bank BNI Syariah Cabang Cirebon yang terdiri dari pelajar, pengusaha, wiraswasta, PNS, dan ibu rumah tangga rata-rata mempunyai pendapatan 2 sampai 5 juta. Bank BNI Syariah berprinsip pada ekonomi Islam yang bertujuan meningkatkan kesejahteraan masyarakat, material dan spiritual yang sesuai dengan al-Qur'an dan hadist. Namun terdapat 5-10 %

⁸ Adrian Sutedi, *Perbankan Syariah (tinjauan dan beberapa segi hukum)*, hlm 38.

nasabah non muslim yang menyimpan dananya di bank BNI Syariah Cabang Cirebon.

Bank Negara Indonesia (BNI) Syariah Cabang Cirebon, merupakan salah satu pelaku bisnis yang bergerak dalam industri perbankan, dengan menyediakan berbagai produk jasa perbankan yang tersedia untuk semua lapisan masyarakat. Mulai dari berbagai macam bentuk fasilitas tabungan, sarana kredit, dan kemudahan jasa perbankan seperti ATM.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka mendorong penulis untuk melakukan penelitian dengan judul ***“Pengaruh Faktor Keagamaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Menabung pada Bank Syariah (Survey Pada Nasabah Bank BNI Syariah Cabang Cirebon)”***.

B. Perumusan Masalah

Dalam penelitian ini rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh faktor keagamaan terhadap keputusan menabung di bank BNI Syariah Cabang Cirebon?
2. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan menabung di bank BNI Syariah Cabang Cirebon?
3. Bagaimana pengaruh faktor keagamaan dan kualitas pelayanan secara bersama-sama terhadap keputusan menabung di bank BNI Syariah Cabang Cirebon?

C. Tujuan Penelitian

Dari berbagai paparan di atas penulis mengambil tujuan penelitian ini antara lain:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh faktor keagamaan terhadap keputusan menabung di bank BNI Syariah Cabang Cirebon.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan menabung di bank BNI Syariah Cabang Cirebon.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana pengaruh faktor keagamaan dan kualitas pelayanan secara bersama-sama terhadap keputusan menabung di bank BNI Syariah Cabang Cirebon.

D. Manfaat Penelitian

1. Untuk Lembaga

Sebagai bahan pertimbangan dan evaluasi bagi pihak manajemen perusahaan dalam menerapkan strategi pemasaran produk tabungan yang tepat digunakan untuk menjalankan kegiatan pemasaran perbankan, sehingga dapat dipertimbangkan dalam pengambilan keputusan kebijakan pemasaran.

2. Untuk Akademik

Penelitian ini sebagai perwujudan Tri Darma Perguruan Tinggi di Insitut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon, khususnya program Studi Muamalat Ekonomi Perbankan Islam (MEPI) Fakultas Syariah sebagai sumbangan pemikiran bagi pengembangan ilmu pengetahuan maupun bahan kajian institusi dalam menghadapi tantangan ilmu pengetahuan dan teknologi.

3. Kegunaan Ilmiah

Penelitian ini merupakan kesempatan bagi penulis untuk mengkomparasikan teori-teori yang diperoleh selama pendidikan kedalam praktek sesungguhnya, khususnya pada bank yang diteliti.

E. Sistematika Penulisan

Agar dapat memberikan pembahasan yang logis dan sistematis, maka perlu bagi peneliti untuk menentukan sistematika penyusunan penulisan skripsi ini. Adapun sistematika penulisan penyusunan skripsi ini adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN, didalamnya diuraikan secara garis besar permasalahan penelitian yang meliputi latar belakang masalah, perumusan masalah kemudian tujuan penelitian, kegunaan penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI, PENELITIAN TERDAHULU KERANGKA BERFIKIR, HIPOTESIS PENELITIAN. Dalam LANDASAN TEORI dikemukakan di dalamnya teori faktor keagamaan yang meliputi, pengertian agama, agama Islam, persepsi keagamaan, prinsip-prinsip sistem keuangan Islam, etika konsumsi dalam Islam, dan konsumsi konsumen muslim. Teori kualitas pelayanan, yang di dalamnya meliputi, pengertian kualitas pelayanan, faktor-faktor yang menentukan kualitas pelayanan, dasar-dasar pelayanan, dimensi kualitas jasa, dan dimensi kualitas pelayanan menurut perspektif Islam.

Teori keputusan yang meliputi pengertian pengambilan keputusan, tipe-tipe keputusan, proses pengambilan keputusan rasional, dan pengambilan berdasarkan intuisi, dan pengambilan keputusan administratif.

BAB III METODE PENELITIAN, yang didalamnya meliputi objek penelitian, definisi operasional variabel, metodologi penelitian, data penelitian yang meliputi jenis data, sumber data, populasi dan sampel. Teknik pengumpulan data yang meliputi, wawancara, kuosioner, observasi, dan dokumentasi. Instrumen penelitian dan tehnik analisis data.

BAB IV HASIL PENELITIAN, hasil-hasil yang diperoleh setelah melalui prosedur metodologi yang dideskripsikan dan dianalisis.

BAB V PENUTUP, yang memuat kesimpulan dan saran atas permasalahan yang diteliti.