

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Saat ini keberadaan bank syariah makin berkembang di Indonesia, selain bank muamalat sebagai pemula, kini muncul sejumlah bank syariah lainnya, khususnya yang berafiliasi pada bank konvensional besar. Bank-bank swasta yang mapan pun makin banyak yang membuka perbankan syariah. Seiring dengan perkembangan bank syariah sebagaimana tampak pada beragamnya produk dan jasa yang diberikan, maka penerapan tata kelola perusahaan yang baik di lembaga keuangan ini pun semakin penting. pada dasarnya bank syariah dan konvensional adalah sama-sama lembaga keuangan yang menjalankan aktivitas bisnis dan mengedepankan keuntungan. Sementara bank syariah berlandaskan sebuah prinsip perbankan yang di landaskan pada nilai-nilai islami, sehingga tidak hanya menghendaki keuntungan material, namun juga keuntungan spritual. (Sumar'in, 2012).

Di indonesia itu sendiri, regulasi (peraturan) mengenai bank syariah tentang UU No.21 tahun 2008 tentang perbankan syariah adalah bank yang menjalankan usahanya berdasarkan prinsip syariah dan menurut jenisnya terdiri atas Bank umum syariah, Unit usaha syariah dan Bank pembiayaan rakyat Syariah (BPRS). Di mulai tahun 1998, perbankan Syariah terus menunjukkan eksistensinya untuk terus melaju dan berkembang di indonesia. Krisis moneter yang terjadi pada

waktu itu telah menenggelamkan bank-bank konvensional dan banyak yang di likuidasi karena kegagalan sistem bunganya. Sementara perbankan yang menerapkan sistem syariah dapat tetap eksis dan mampu bertahan. (Inayah, 2017).

Indonesia adalah salah satu negara dengan penduduk muslim terbesar di dunia, sebagai negara dengan mayoritas penduduk beragama muslim, dengan hal ini mendorong dunia perbankan syariah terus berkembang hingga saat ini. Dengan perkembangan perbankan syariah di Indonesia yang menunjukkan pertumbuhan yang semakin pesat, sehingga yang melakukan kegiatan bertransaksi di bank syariah tidak hanya nasabah muslim saja, tetapi sebagian besar nasabah non muslim juga melakukan kegiatan ekonominya di bank syariah, dapat di artikan bahwa nasabah bank syariah tidak hanya untuk orang islam namun nasabah berasal dari berbagai kalangan dan agama juga bisa bertransaksi di bank syariah. Dengan adanya keberadaan sSektor keuangan perbankan syariah di Indonesia saat ini merupakan perwujudan dan keinginan para nasabah yang membutuhkan suatu sistem perbankan sesuai prinsip syariah dalam menyediakan jasa perbankan dari berbagai produk yang di tawarkan. Namun dalam dunia perbankan syariah maupun konvensional di indonesia saat ini juga mengalami perkembangan yang cukup pesat yang menimbulkan persaingan antar bank. Hal ini membuat perbankan syariah harus melakukan sesuatu hal apa saja yang menjadi pertimbangan nasabah dalam memilih jasa perbankan syariah.

Dalam hal ini pengambilan keputusan nasabah menggunakan jasa perbankan di pengaruhi oleh perilaku konsumen. Menurut Kolter dan Armstrong (2012:157)

“perilaku keputusan pembelian mengacu pada perilakuS pembelian akhir dari konsumen, baik individual, maupun rumah tangga yang membeli barang dan jasa untuk konsumsi pribadi.

Ketertarikan nasabah terhadap jasa perbankan juga dapat berkaitan dengan beberapa faktor yang menjadi pertimbangan masyarakat memutuskan untuk menjadi nasabah. Pastiya calon nasabah yang akan menggunakan jasa perbankan sesuai keinginan mereka dan dapat memberikan keuntungan dan kemudahan bagi nasabah, untuk itu nasabah harus mempertimbangkan beberpa faktor sebelum memilih. Salah satu faktor pada bank syariah yaitu prinsip syariah dan strategi pemasaran yang di terapkan pada bank syariah.

Layanan perbankan yang menggunakan dasar hukum menjadi pertimbangan untuk menjadi nasabah dalam memilih jasa perbankan. Berhubung diketahui adanya perbedaan bank syariah dan bank konvensional maka dasar hukumnya berbeda-beda.

**Tabel 1.1**  
**Perbedaan Bank Syariah dan Konvensional**

No.	Bank Syariah	Bank Konvensional
1	Investasi, hanya untuk proyek dan produk yang halal serta menguntungkan	Investasi, tidak mempertimbangkan halal atau haram asalkan proyek yang dibiayai menguntungkan.
2	<i>Return</i> , yang dibayar atau diterima berasal dari bagi hasil atau pendapatan lainnya berdasarkan prinsip syariah	<i>Return</i> , baik yang dibayar kepada nasabah penyimpan dana dan <i>Return</i> yang diterima dari nasabah pengguna dana berupa bunga.
3	Perjanjian dibuat dalam bentuk akad sesuai dengan Syariah islam	Perjanjian menggunakan hukum positif.
4	Orientasi pembiayaan, tidak hanya untuk keuntungan akan tetapi juga fahlah <i>oriented</i> , yaitu berorientasi pada kesejahteraan masyarakat.	Orientasi pembiayaan, untuk memperoleh keuntungan atas dana yang di pinjamkan
5	Hubungan antara Bank dan nasabah adalah mitra usaha, bersifat transparan (kedua belah pihak sama-sama tahu).	Hubungan antara Bank dan nasabah adalah debitur dan kreditur, tidak transparan, nasabah tidak tahu.
6	Dewan pengawas dari BI, Bapepamapepam, Komisariss dan dewan pengawas Syariah (DPS)	Dewan pengawas dari BI, Bapepamapepam dan Komisariss
7	Penyelesaian sengketa, diupayakan diselesaikan secara musyawarah antara Bank dan Nasabah, melalui peradilan Agama	Penyelesaikan sengketa melalui pengadilan negeri setempat.

Sumber : ( Ismail, 2011)

**Samarinda**, Potensi ekonomi Syariah Khususnya di kaltim tidak bisa dibilang kecil. Memiliki luas 129.066,64 kilometer, dengan populasi berdasarkan catatan badan usaha pusat statistik (BPS) kaltim sebanyak 3,6 juta jiwa, dimana 85,57 persen di antaranya pemeluk agama muslim. Tentu Pangsa pasar yang besar bagi

ekonomi Syariah. Pangsa pasar perbankan syariah, segmen khusus ini hanya mendapat jatah 2,5 persen. Porsi itu lebih kecil dibanding rasio nasional di posisi 5,7 persen (KoranKaltim.com. 2018).

Deputi Direktur Kantor Perwakilan Bank Indonesia (KPw-BI) Kaltim, *I Nyoman Ariawan Atmaja* mengatakan, minimnya pangsa pasar itu disebabkan karena minimnya penetrasi yang dilakukan perbankan syariah. Termasuk hal sosialisasi produk. Masyarakat di Benua Etam, dinilai masih belum cukup akrab dengan produk bank dengan sistem khusus ini. Rendahnya *share* untuk perbankan syariah karena memang edukasi untuk masyarakat minim. Ekonomi syariah sebenarnya bisa menopang perekonomian daerah. Tapi, ini belum dipahami dengan baik. Secara umum, saat ini pangsa segmen syariah terhadap industri keuangan di Kaltim sudah mulai pulih jika melihat beberapa tahun belakang, pada tahun 2017 lalu, perbankan syariah bahkan mampu menjaga pertumbuhan positif di angka 3,4 persen. Sebelumnya, pada tahun 2015 pertumbuhannya minus 1.21 persen, dan mereda menjadi minus 0.38 persen setahun setelahnya. Dan pada Desember 2017 posisi aset bank syariah dan unit usaha syariah di Kaltim ada posisi Rp 7,6 triliun. Naik signifikan 13 persen dibanding tahun sebelumnya. Sementara itu, pada kinerja pembiayaan, pada tahun 2017 tercatat mencapai Rp 4,5 Triliun atau tumbuh 4,31 persen dari tahun 2016. Dari sisi penghimpunan dana pihak ketiga terjadi pertumbuhan yang signifikan mencapai 15,27 persen, dengan nilai Rp 5,29 Triliun pada periode yang sama (KoranKaltim.com. 2018).

Meski menunjukan perbaikan di banding 2 tahun sebelumnya, pasar keuangan syariah dinilai masih bisa untuk terus tumbuh lebih besar. Potensi sangat besar jika dilihat dari sisi masyarakat kaltim yang sebagian besar beragama muslim. Dan perlu disampaikan juga bahwa syariah merupakan sebuah sistem yang universal tanpa membedakan agama, layaknya sistem kuangan yang lain. Karena perbankan syariah boleh untuk siapa saja, bukan hanya untuk orang muslim (KoranKaltim.com. 2018).

Prinsip syariah adalah aturan perjanjian berdasarkan hukum islam antara Bank dan pihak lain untuk penyimpanan dana atau pembiayaan kegiatan usaha atau kegiatan lainnya yang dinyatakan sesuai dengan syariah, berdasarkan fatwa yang di keluarkan oleh majelis ulama indonesia (Arief. 2017).

Pelaksanaan prinsip prinsip syariah pada lembaga keuangan syariah menjadi sesuatu yang utama untuk dilaksanakan dimana hal itu merupakan inti dari operasional lembaga keuangan syariah. Prinsip syariah memang beda dengan konvensional, dengan nilai-nilai agama yang melandasinya. Layanan perbankan syariah dapat dinikmati oleh siapa saja, tidak tergantung dengan agama yang dianut, sepanjang bersedia mengikuti cara berbisnis yang diperbolehkan secara syariah. Menurut Lina Maulidiana (2011:72) Masyarakat membutuhkan lembaga keuangan yang kuat, transparan, adil dan komitmen membantu meningkatkan perekonomian dan usaha nasabah.

Pada era globalisasi masa persaingan bank saat ini, banyak sekali lembaga-lembaga keuangan yang bermunculan dengan menawarkan berbagai macam produk-produk unggulannya guna meraih kepercayaan dari masyarakat maupun pemerintah yang selanjutnya akan menjadi aset atau pendapatan bagi negara. Namun dalam perbankan syariah hingga sekarang masih banyak muslim maupun non muslim yang menggunakan Bank konvensional, maka diperlukan pemasaran yang tepat, salah satu upaya pemasaran yang diperhatikan yaitu strategi pemasaran, karena pemasaran memiliki peranan penting dalam menarik minat masyarakat untuk menggunakan perbankan syariah. Dalam strategi yang di sebut bauran pemasaran (*marketing mix*). Bauran pemasaran adalah sebagai alat perusahaan untuk mempengaruhi nasabah itu menjadi puas. Bauran pemasaran mencakup 4P: *Produk, Price, Place* dan *Promotion* (Gitosudarmo 2008:182).

Berdasarkan latar belakang yang telah di kemukakan diatas, maka penelitian ini dimaksudkan untuk menguji seberapa pengaruh prinsip syariah dan strategi pemasaran terhadap keputusan nasabah memilih perbankan syariah yaitu **“Pengaruh Prinsip Syariah dan Strategi Pemasaran Terhadap Keputusan Nasabah dalam Memilih Bank Syariah Mandiri di Samarinda ”**.

## **B. Perumusan Masalah**

Berdasarkan uraian pada latar belakang, maka rumusan masalah penulisan ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah faktor prinsip syariah dapat berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam memilih jasa perbankan syariah ?
2. Apakah faktor strategi pemasaran dapat berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam memilih jasa perbankan syariah ?
3. Apakah faktor prinsip syariah dan strategi pemasaran dapat berpengaruh simultan terhadap keputusan nasabah dalam memilih jasa perbankan syariah ?

## **C. Batasan Masalah**

Mengingat judul skripsi diatas masih sangat luas, maka untuk memudahkan dan mengarahkan pembahasan, penulis membatasi masalah pada penulisan skripsi ini hanya sebatas nasabah, serta pada faktor prinsip syariah dan strategi pemasaran pada Bank syariah Mandiri di kota Samarinda.

## **D. Tujuan**

Tujuan penelitian yang akan di baha, sesuai dengan permasalahan yaitu:

1. Untuk mengetahui apakah faktor prinsip syariah dapat berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam memilih jasa perbankan syariah.
2. Untuk mengetahui apakah faktor strategi pemasaran dapat berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam memilih jasa perbankan syariah.



3. Untuk mengetahui apakah prinsip syariah dan strategi pemasaran dapat berpengaruh terhadap keputusan muslim dalam memilih jasa perbankan syariah.

## **E. Manfaat**

Setiap penulisan yang dilakukan harus di yakini kegunaannya dalam pengembangan umum pengetahuan dan pemecah masalah yang di teliti. Oleh sebab itu, perlu di rumuskan secara jelas tujuan penelitian yang bertitik tolak dari permasalahan yang harus di ungkap. Suatu penelitian setidaknya harus mampu memberikan manfaat bagi berbagai pihak. Bagi kegunaan secara teoritis maupun kegunaan praktis.

### **1. Manfaat praktis**

#### **a) Bagi Organisasi**

Hasil penulisan ini bisa di jadikan acuan bagi organisasi dalam menentukan kebijakan yang berkaitan dengan pengembangan kebijakan prinsip-prinsip syariah dan strategi pemasaran terhadap keputusan nasabah untuk memilih jasa Bank syariah Mandiri.

#### **b) Bagi Penulis**

Diharapkan dari penulisan ini sebagai refrensi dan memperluas wawasan tentang bank syariah serta membantu bagi Nasabah dalam mengambil keputusan memilih Bank Syariah.

#### **c) Bagi Pembaca**

Menjadi sumber refrensi dan informasi.

## 2. Manfaat Teoritis

Diharapkan dari penulisan ini dapat menjadi sumbangan bagi pengembangan ilmu pengetahuan di bidang perbankan syariah atau secara khusus berkaitan mengenai pengaruh prinsip syariah dan strategi pemasaran terhadap keputusan nasabah memilih jasa Bank Syariah.

## 3. Manfaat Akademik

Dari hasil penulisan ini diharapkan bisa menjadi rujukan bagi pengembangan ilmu yang bersangkutan, mengenai perbankan Syariah dan berguna sebagai referensi bagi mahasiswa dan mahasiswi yang melakukan kajian yang lebih mendalam.