BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Perkembangan peran perbankan syariah di Indonesia tidak terlepas dari system perbankan di Indonesia secara umum. Sistem perbankan syariah juga diatur dalam Undang undang No. 10 tahun 1998 dimana Bank Umum adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional atau berdasarkan prinsip syariah yang kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. Peran bank syariah dalam memacu pertumbuhan perekonomian daerah semakin strategis dalam rangka mewujudkan struktur perekonomian yang semakin berimbang. Dukungan terhadap pengembangan perbankan syariah juga diperlihatkan dengan adanya "dual banking system", dimana bank konvensional diperkenankan untuk membuka unit usaha syariah.

Pemahaman dan sosialisasi terhadap masyarakat tentang produk dan system perbankan syariah di Indonesia masih sangat terbatas. Hal ini di dukung oleh data yang dipublikasikan oleh Bank Indonesia, bahwa hingga Oktober 2006, perbankan syariah hanya memiliki 1,5% dari total pangsa pasar perbankan secara nasional. Meskipun mayoritas penduduk Indonesia adalah kaum muslim, tetapi pengembangan produk syariah berjalan lambat dan belum berkembang sebagaimana halnya bank konvensional. 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. Keberadaan bank (konvesional dan syariah) secara umum memiliki fungsi strategis sebagai lembaga intermediasi dan memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran, namun karakteristik dari kedua tipe bank (konvensional dan syariah) dapat mempengaruhi perilaku calon nasabah dalam menentukan preferensi mereka terhadap pemilihan antara kedua tipe bank tersebut. Lebih lanjut, perilaku nasabah terhadap produk perbankan (bank konvensional dan bank syariah) dapat dipengaruhi oleh sikap dan persepsi masyarakat terhadap karakteristik perbankan itu sendiri.

Beberapa kalangan masyarakat masih mempertanyakan perbedaan antara bank syariah dengan konvensional. Bahkan ada sebagian masyarakat yang menganggap bank syariah hanya trik kamuflase untuk menggaet bisnis dari kalangan muslim segmen emosional. Sebenarnya cukup banyak perbedaan antara bank syariah dengan bank konvensional, mulai dari tataran paradigma, operasional, organisasi hingga produk dan skema yang ditawarkan.Paradigma bank syariah sesuai dengan ekonomi syariah yang telah dijelaskan di muka. Sedangkan perbedaan lainnya adalah sbb.:

Tabel 1.1
Perbedaan Bank Syariah dengan Bank Konvensional

Jenis perbedaan	Bank syariah	Bank konvensional
Landasan hukum	Al Qur`an & as Sunnah + Hukum positif	Hukum positif
Basis operasional	Bagi hasil	Bunga
Skema produk	Berdasarkan syariah, semisal mudharabah, wadiah, murabahah, musyarakah dsb.	Bunga
Perlakuan terhadap Dana Masyarakat	Dana masyarakat merupakan titipan/investasi yang baru mendapatkan hasil bila	Dana masyarakat merupakan simpanan yang harus dibayar

	diputar/di'usahakan' terlebih dahulu	bunganya saat jatuh tempo
Sektor penyaluran dana	Harus yang halal	Tidak memperhatikan halal/haram
Organisasi	Harus ada DPS (Dewan Pengawas Syariah)	Tidak ada DPS
Perlakuan Akuntansi	*Accrual* dan *cash basis (untuk bagi hasil)*	*Accrual basis*

Sumber : Bank Syariah Mandiri KCP Surapati Bandung

Terdapat perbedaan pula antara bagi hasil dan bunga bank, yaitu sbb.:

Bunga dan Hasil
Table 1.2

Bunga	**Bagi hasil**
Suku bunga ditentukan di muka	Nisbah bagi hasil ditentukan di muka
Bunga diaplikasikan pada pokok pinjaman (untuk kredit)	Nisbah bagi hasil diaplikasikan pada pendapatan yang diperoleh nasabah pembiayaan
Suku bunga dapat berubah sewaktu-waktu secara sepihak oleh bank	Nisbah bagi hasil dapat berubah bila disepakati kedua belah pihak

Sumber : Bank Syariah Mandiri KCP Surapati Bandung

Dibalik itu semua, penulis menemukan fenomena menarik mengenai dunia perbankan syariah yang terjadi dan sangat tertarik untuk mengetahui permasalahan ini. Dikarenakan dewasa ini bank syariah menjadi salah satu sektor industri yang berkembang pesat di Indonesia. Salah satunya yang ada di Bank Mandiri Syariah, bank ini merupakan salah satu bank yang ada di Indonesia dengan sistem perbankannya mengutamakan syariah. Dan penulis menemukan fakta betapa pesatnya pertumbuhan perbankan syariah yang terjadi dari tahun ke tahun, dan dapat dilihat pada tabel dan grafik di bawah:

Dana Pihak Ketiga, jumlah dana masyarakat yang ditempatkan di perbankan.

Table 1.3

Keterangan	Des 05	Des 06	Des 07	Des 08	Des 09	Juni 10
Bank umum	1,127,937	1,287,102	1,510,834	1,753,292	1,950,712	2,096,036
Bank syariah	15,581	19,347	28,011	36,852	52,271	58,078
Market share bank syariah	1.38%	1.50%	1.85%	2.10%	2.68%	2.77%

Sumber : Bank Syariah Mandiri KCP Surapati Bandung

Pembiayaan, jumlah dana yang disalurkan perbankan kepada masyarakat.

Table 1.4

Pembiayaan	Des 05	Des 06	Des 07	Des 08	Des 09	Juni 10
Bank Umum	695,648	792,297	1,002,012	1,307,688	1,437,930	1,586,492
Bank Syariah	12,405	16,113	20,717	26,109	34,452	46,260
Market share bank syariah	1.78%	2.03%	2.07%	2.00%	2.40%	2.92%

Sumber : Bank Syariah Mandiri KCP Surapati Bandung

Aset, total kekayaan yang dimiliki perbankan.

Table 1.5

Aset	Des 05	Des 06	Des 07	Des 08	Des 09	Juni 10
Bank umum	1,469,827	1,693,850	1,986,501	2,310,557	2,534,106	2,678,265
Bank syariah	20,880	26,722	33,016	49,555	66,090	75,205
Market share bank syariah	1.42%	1.58%	1.66%	2.14%	2.61%	2.81%

Sumber : Bank Syariah Mandiri KCP Surapati Bandung

DPK, pembiayaan dan aset perbankan syariah tumbuh lebih pesat dibandingkan perbankan umum sehingga market share perbankan syariah terhadap perbankan umum senantiasa meningkat.

Hal ini ditopang oleh *outlet* perbankan syariah yang tumbuh pesat.

Table 1.6

Jumlah Outlet	Des 05	Des 06	Des 07	Des 08	Des 09	Juni 10
Konvensional	8236	9,110	9,680	10,868	12,837	12,972
Syariah	434	509	568	790	998	1,302
Perbandingan	5.27%	5.59%	5.87%	7.27%	7.77%	10.04%

Sumber : Bank Syariah Mandiri KCP Surapati Bandung

Selain ekspansi perbankan syariah untuk meningkatkan jumlah outletnya, pertumbuhan outlet yang pesat juga karena maraknya pembukaan bank syariah, baik Bank Umum Syariah (BUS) ataupun Unit Usaha Syariah (UUS).

Perkembangan ini membuat banyak pihak, mulai pemerintah, akademisi, perusahaan hingga masyarakat mencoba untuk memahami perbankan syariah lebih jauh, mulai dari filosofi, sistem operasional hingga produknya.

Menurut survei awal yang telah dilakukan penulis, dengan cara melakukan wawancara dengan karyawan Bank Syariah Mandiri serta membagikan kuisioner kepada nasabah Bank Syariah Mandiri, penulis menemukan beberapa fenomena yang terkait dengan Analisis Hubungan Perilaku Konsumen dan kualitas pelayanan Bank dalam Pengambilan Keputusan Nasabah Mudharabah untuk menabung di Bank Syariah Mandiri KCP Surapati Bandung .

Kebanyakan masyarakat ketika memutuskan untuk menjadi nasabah mudharabah masih mengikuti pengaruh dari budaya yang ada di lingkungan tempat tinggalnya, dikarenakan perbankan syariah sendiri dimata masyarakat masih asing serta masyarakat pun masih sulit untuk memahami perbankan syariah. Serta perbankan syariah yang secara garis besar kegiatan perbankannya

berlandaskan keagamaan yang kental sangat bertolak belakang dengan budaya masyarakat.

Selain itu masyarakat pun, ketika akan memutuskan untuk menjadi nasabah mudharabah masih adanya permasalahan yang berkaitan dengan fakta-fakta sosial yang ada di masyarakat. Fakta-fakta sosial ini terdiri dari golongan masyarakat tertentu, adanya pengaruh yang kuat dari keluarga, dan yang terakhir yaitu status sosial yang ada di individu masing-masing masyarakat.

Fakta yang terjadi, ketika proses transaksi perbankan yang dilakukan di Bank Syariah Mandiri, komunikasi antara nasabah dengan karyawan tidak berjalan dengan lancar dikarenakan adanya perbedaan budaya, perbedaan sifat nasabah serta perbedaan agama. Yang mengharuskan para karyawan bekerja lebih exstra dan beradaptasi dengan baik ketika akan melayani para nasabah yang akan melakukan kegiatan perbankan di Bank Syariah Mandiri.

Dan problematika yang harus dihadapi Bank Syariah Mandiri adalah mengenai penerapan sistem perbankan syariah yang berlandaskan keagamaan, meskipun perbankan syariah dari tahun-tahun mengalami peningkatan tetapi penerapan sistem perbankannya masih menghadapi kendala dikarenakan masyarakat indonesia terdiri dari banyaknya budaya, agama serta perbedaan persepsi dan tentunya mengharuskan Bank Syariah Mandiri harus melakukan penyesuaian pertahapnya.

Dan sebagai peneliti dari yang penulis temukan di Bank Syariah Mandiri adalah permasalahan mengenai masih kurangnya kesesuaian sistem perbankan

syariah dengan masyarakat, dikarenakan bukan dari pihak banknya tetapi masyarakat belun memahami betul mengenai perbankan syariah.

Berdasarkan uraian dan permasalahan tersebut diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: **"Analisis Hubungan Perilaku Konsumen dan kualitas pelayanan Bank dalam Pengambilan Keputusan Nasabah Mudharabah untuk menabung di Bank Syariah Mandiri KCP Surapati Bandung".**

1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah

1.2.1 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka peneliti mengidentifikasi bahwa Analisis Hubungan Perilaku Konsumen dan kualitas pelayanan Bank dalam Pengambilan Keputusan Nasabah Mudharabah untuk menabung di Bank Syariah Mandiri KCP Surapati Bandung, sudah nyata dan jelas sangat jauh berbeda dengan Bank Konvensional baik dari segi prosedur yang digunakan maupun sistem yang digunakan di bank tersebut.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan oleh penulis sebelumnya maka ada beberapa identifikasi masalah dalam penelitian ini yaitu:

Bahwa perilaku konsumen (nasabah) Bank Syariah Mandiri sebelum memutuskan untuk menabung banyak hal yang akan dipertimbangkan sebelumnnya. Kondisi tersebut mengidentifikasi bahwa perilaku konsumen (nasabah) belum terbentuk secara positif.

Banyaknya nasabah yang belum terpuaskan oleh sistem kualitas pelayanan Bank Syariah Mandiri, karena sistem pelayanan Bank Syariah Mandiri belum terbentuk secara sempurna yang mengakibatkan konsumen akan sulit untuk mengambil keputusan menabung di Bank Syariah Mandiri.

Dalam kegiatan perbankan syariah proses pengambilan keputusan nasabah mudharabah sangat erat kaitannya dengan perilaku konsumen serta kualitas pelayanan yang disediakan oleh Bank Syariah Mandiri.

1.2.2 Rumusan Masalah

Adapun penulis mengambil perumusan masalah pada latar belakang diatas adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana perilaku nasabah mudharabah pada Bank Syariah Mandiri KCP Surapati Bandung.
2. Bagaimana tanggapan respoden tentang kualitas pelayanan yang ada di Bank Syariah Mandiri KCP Surapati Bandung.
3. Bagaimana pengambilan keputusan nasabah mudharabah yang akan menabung di Bank Syariah Mandiri KCP Surapati Bandung.
4. Seberapa besar hubungan perilaku konsumen dalam pengambilan keputusan nasabah mudharabah untuk menabung di Bank Syariah Mandiri KCP Surapati Bandung.
5. Seberapa besar hubungan kualitas pelayanan terhadap pengambilan keputusan nasabah mudharabah di Bank Syariah Mandiri KCP Surapati Bandung.

6. Seberapa besar pengaruh perilaku konsumen dan kualitas pelayanan terhadap pengambilan keputusan nasabah mudharabah di Bank Syariah Mandiri KCP Surapati Bandung.

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1 Maksud Penelitian

Maksud dari penelitian ini penulis ingin mengumpulkan data dan berbagai informasi terkait dengan Analisis Hubungan Perilaku Konsumen dan Kualitas Pelayanan Bank dalam Pengambilan Keputusan Nasabah Mudharabah untuk menabung di Bank Syariah Mandiri KCP Surapati Bandung serta penulis dapat menerapkan ilmu yang didapat selama melakukan penelitian ini**.**

1.3.2 Tujuan Penelitian

Sejalan dengan identifikasi tujuan yang ingin dicapai dengan melakukan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui perilaku nasabah mudharabah yang ada di Bank Syariah Mandiri KCP Surapati Bandung.
2. Untuk mengetahui respon nasabah mudharabah mengenai kualitas pelayanan yang ada di Bank Syariah Mandiri KCP Surapati Bandung.
3. Untuk mengetahui tata cara proses pengambilan keputusan nasabah mudharabah yang akan menabung di Bank Syariah Mandiri KCP Surapati Bandung.

4. Untuk mengetahui hubungan antara perilaku konsumen (nasabah mudharabah) terhadap proses pengambilan keputusan nasabah mudharabah untuk menabung di Bank Syariah Mandiri KCP Surapati Bandung.
5. Untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan terhadap proses pengambilan keputusan nasabah mudharabah yang akan menabung di Bank Syariah Mandiri KCP Surapati Bandung.
6. Untuk Mengetahui besarnya pengaruh perilaku konsumen dan kualitas pelayanan terhadap pengambilan keputusan nasabah mudharabah di Bank Syariah Mandiri KCP Surapati Bandung.

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaaan Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan memberikan kegunaan bagi penulis dan bagi perusahaan ataupun lembaga yang diteliti.

1. Bagi perusahaan ataupun lembaga yang diteliti

   Hasil penelitian ini diharapkan dapat dipergunakan sebagai bahan informasi dan masukan yang berarti, untuk menyempurnakan penerapan mengenai Analisis Hubungan Perilaku Konsumen dan Kualitas Pelayanan Bank dalam Pengambilan Keputusan Nasabah Mudharabah untuk menabung di Bank Syariah Mandiri KCP Surapati Bandung.
2. Pihak Lain

   Hasil ini diharapkan dapat dijadikan sebagai sumber informasi yang dapat bermanfaat bagi pihak lain terutama untuk mengetahui lebih jauh mengenai

Analisis Hubungan Perilaku Konsumen dan Kualitas Pelayanan Bank dalam Pengambilan Keputusan Nasabah Mudharabah untuk menabung di Bank Syariah Mandiri KCP Surapati Bandung.

1.4.2 Kegunaan Akademis

1. Memberika sumbangan konseptual bagi perkembangan ilmu ekonomi dalam bidang manajemen bisnis khususnya mengenai penerapan Analisis Hubungan Perilaku Konsumen dan kualitas pelayanan Bank dalam Pengambilan Keputusan Nasabah Mudharabah untuk menabung di Bank Syariah Mandiri KCP Surapati Bandung.
2. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi, khususnya untuk mengkaji topik-topik yang berkaitan dengan masalah yang dibahas dalam penelitian ini.
3. Untuk penulis sendiri, merupakan tambahan pengetahuan akan kegunaan mengenai kualitas pelayanan perbankan syariah yang diterapkan, terutama mengenai proses pengambilan keputusan nasabah mudharabah untuk menabung di Bank Syariah Mandiri KCP Surapati Bandung.

1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian

1.5.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Bank Syariah Mandiri KCP Surapati Bandung yang bertempat di JL. Surapati No.189 Bandung, Bank Syariah Mandiri ini

merupakan salah satu kantor cabang pembantu Syariah Mandiri yang ada di Kota Bandung.

1.5.2 Waktu Penelitian

Waktu penelitian yang dilakukan oleh Peneliti untuk menyelesaikan penyusunan Usulan Penelitian ini yaitu selama 5 bulan, mulai dari bulan Oktober 2013 sampai dengan bulan Februari 2014.

Tabel 1.7
Waktu Pelaksanaan Kegiatan Penelitian

Tahap	Prosedur	Bulan					
		Okt	nov	Des	jan	Feb	mart
I	**Penemuan Masalah**						
	Membuat proposal UP						
	Pengambilan formulir skripsi (surat)						
	Menentukan tempat penelitian						
II	**Tahap Pelaksanaan**						
	Bimbingan UP						
	Pendaftaran Sidang UP						
	Seminar UP						
	Revisi UP						
	Pembuatan skripsi						
	Penelitian perusahaan lebih lanjut						
	Penyusunan skripsi						
	Bimbingan skripsi						
III	**Tahap Pelaporan**						
	Menyiapkan draf skripsi						
	Sidang akhir skripsi						
	Penyempurnaan laporan skripsi						