

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

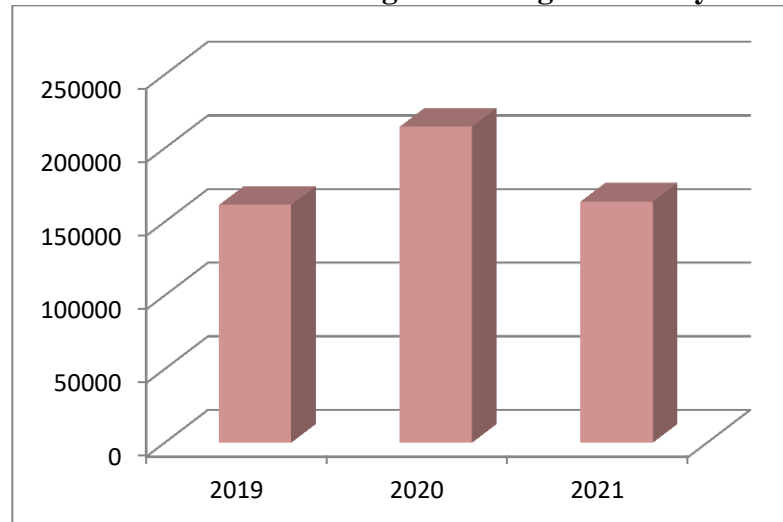
#### **A. Latar Belakang**

Era globalisasi saat ini memberikan dampak yang luas terhadap pertumbuhan perbankan di Indonesia. Dengan maraknya produk-produk perbankan saat ini, merupakan indikasi karena setiap bank berusaha memunculkan produk unggulannya yang diikuti dengan berbagai kemudahan fasilitas layanan. Hal ini ditandai dengan banyak berdirinya bank-bank syariah maupun bank konvensional. Bank Syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah. Bank syariah dapat dikelompokkan menjadi Bank Umum Syariah (BUS), Unit Usaha Syariah (UUS) dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS). Di Indonesia operasional Bank dapat dibedakan dalam dua bentuk yaitu bank konvensional dengan sistem bunga, dan bank syariah dengan sistem bagi hasil (Ruwaidah, 2020).

Pertumbuhan Perbankan Syariah yang berkembang pesat di Indonesia membuat semakin banyak Bank Syariah baru bermunculan. Dengan kondisi persaingan yang semakin ketat, pertumbuhan yang terjadi pada setiap bank akan menjadi penentu keberhasilan di industri perbankan. Pertumbuhan setiap bank dipengaruhi oleh kemampuannya dalam menghimpun dana masyarakat, selain itu dengan tingginya populasi muslim di Indonesia merupakan peluang yang sangat besar bagi bank syariah untuk meraih dana masyarakat dalam simpanan (tabungan). Indikator pertumbuhan industri

perbankan syariah dapat dilihat dari jumlah nasabah yang menabung di bank syariah (Dennis, 2018).

**Gambar 1.1 Jumlah Nasabah Yang Menabung di Bank Syariah**



Sumber: BPS (2022)

Berdasarkan data dari tabel di atas menunjukkan jumlah nasabah pada tahun 2019 sebanyak 161.474 nasabah, tahun 2020 sebanyak 214.615 nasabah dan tahun 2021 sebanyak 163.746 nasabah. Kondisi yang demikian justru menjadi suatu tantangan bagi masing-masing lembaga bank syariah di Indonesia untuk meningkatkan jumlah nasabah menabung di Bank Syariah. Semakin banyaknya perbankan syariah di Indonesia berdampak pada persaingan antar bank yang semakin ketat, pihak perbankan akan berusaha memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah sehingga menyebabkan nasabah memiliki banyak pilihan dalam menggunakan jasa perbankan.

Secara umum calon nasabah yang akan menabung di bank syariah tentu akan memilih bank yang dapat memberikan keuntungan dan kemudahan, Selain itu nasabah akan memperhatikan dan mempertimbangkan faktor-faktor tertentu untuk memutuskan menabung di bank syariah. Faktor-faktor tersebut

meliputi citra merek, tingkat nisbah bagi hasil, penerapan akad, dan kepercayaan.

Perkembangan perbankan syariah yang sudah berkembang pesat juga mengakibatkan persaingan usaha pada dasarnya persaingan utama bank syariah, bukanlah dengan sesama perbankan syariah, melainkan dengan perbankan konvensional. Sebagian nasabah tidak terlalu memahami materi perbedaan antara produk perbankan syariah dengan perbankan konvensional selain citra, bahwa perbankan syariah itu bebas riba dan perbankan konvensional itu mengandung riba yang diharamkan oleh agama. Meskipun banyak istilah-istilah yang tidak terlalu mudah untuk dipahami, namun mereka menganggap bahwa lebih baik menabung di bank syariah sebagai manifestasi ketaatan secara religius kepada tuhan. Oleh karena itu, persaingan ini menuntut para pemasar untuk selalu menginovasi strategi bisnisnya. Salah satu cara untuk mencapai hal tersebut adalah melalui manajemen merek.

Merek memiliki peranan yang sangat penting Nasabah cenderung menjadikan citra merek suatu produk perbankan konvensional sebagai acuan sebelum memutuskan menggunakan produk dan jasa perbankan syariah. Sehingga citra merek digunakan oleh nasabah untuk mengevaluasi suatu produk ketika nasabah tidak memiliki pengetahuan yang cukup baik tentang suatu produk. Oleh sebab itu bank syariah harus dapat membangun citra merek bank syariah yang lebih baik agar nasabah dengan menawarkan produk dan jasa bank syariah yang lebih menarik sesuai keinginan dan kebutuhan nasabah (Suryani, 2013).

Konsep tabungan di perbankan syariah sangat berbeda dengan tabungan di perbankan konvensional perbedaan ini terjadi karena perbankan syariah tidak mengenal suku bunga tertentu yang dijanjikan. Yang ada adalah nisbah atau persentase bagi hasil pada tabungan *mudharabah* dan bonus pada tabungan *wadiah* (Wiroso, 2011).

Dengan nisbah bagi hasil yang tinggi masyarakat akan tertarik untuk menipkan dananya pada bank syariah dengan harapan mendapatkan imbalan yang diterima oleh kedua pihak baik pihak bank maupun nasabah. Namun, bukan hanya besaran bagi hasilnya saja yang membuat nasabah tertarik tetapi ketentuan dalam pembagian bagi hasil juga yang membuat nasabah yang memiliki dana untuk menyimpan dananya pada bank syariah (Ansori, 2007).

Bagi hasil adalah bentuk *return* (perolehan kembalinya) dari kontrak, investasi, dari waktu ke waktu, tidak pasti dan tidak tetap. Besar kecilnya perolehan kembali itu tergantung pada hasil usaha yang benar-benar terjadi. Jika usaha mendapatkan keuntungan, porsi bagi hasil adalah sesuai kesepakatan misalnya 60:40 yang berarti atas hasil usaha yang diperoleh akan didistribusikan sebesar 60% pada pemilik dana (*shahibul mall*) dan 40% bagi pengelola dana (*mudharib*). Namun jika terjadi kerugian maka porsi bagi hasil disesuaikan dengan kontribusi masing-masing pihak. Dapat disimpulkan bahwa bagi hasil adalah suatu sistem yang meliputi tata cara pembagian hasil usaha antara penyedia dana (*shahibul mall*) dengan pengelola dana (*mudharib*) (Prassetio, 2017).

Pada prinsipnya mudharabah sifatnya mutlak dimana *shahibul ala maal* tidak menetapkan syarat-syarat tertentu kepada si *mudharib*. Bentuk *shahibul ala maal* boleh menetapkan batasan-batasan atau syarat-syarat tertentu guna menyelamatkan modalnya dari resiko kerugian. Syarat-syarat atau batasan-batasan ini harus dipenuhi oleh *mudharib*. Apabila *mudharib* melanggar batasan-batasan ini disebut *mudharib muqayyadah*. Sehingga bank dapat mengurangi risiko sampai ke level terendah dan pengembaliannya benar-benar terjamin. Oleh karena itu eksistensi *mudharabah* di lembaga keuangan syariah, khususnya bank syariah menjadi semakin berkurang jika dibandingkan dengan akad lainnya. Contohnya adalah akad murabahah, karena risikonya yang lebih rendah.

Selain citra merek, tingkat nisbah bagi hasil, dan penerapan akad, membangun kepercayaan yang tinggi terhadap nasabah sangat diutamakan bagi terciptanya rasa kepercayaan nasabah terhadap bank. Kepercayaan akan datang dengan sendirinya apabila data-data nasabah dalam bank syariah dapat tersimpan secara rahasia sehingga membawa konsekuensi kepada pihak bank syariah untuk menjaga kerahasiaan data-data tersebut sebagai timbal balik dari kepercayaan yang diberikan. Melalui tingkat kepercayaan yang terbangun antar pihak bank dan nasabah, maka sangat memungkinkan bisnis perbankan yang dijalankan akan mudah terbangun lebih intensif antara nasabah dan pihak bank, mengingat pihak bank wajib untuk membangun rasa kepercayaan yang tinggi terhadap nasabahnya agar nasabah merasa yakin dan aman apabila menabung pada bank syariah (Casriyanti, 2020).

Menabung merupakan kegiatan dimana seseorang menyimpan uangnya untuk kebutuhan yang akan datang. Menabung merupakan tindakan yang dianjurkan oleh Islam, dengan menabung berarti seorang Muslim mempersiapkan diri untuk pelaksanaan perencanaan dimasa yang Akan datang sekaligus untuk menghindari hal-hal yang tidak diinginkan. Anjuran untuk menabung terdapat dalam surah Al-baqarah ayat 266:

لَهُ الْأَنْهَارُ تَحْتِهَا مِنْ تَجْرِيٍّ وَأَعْنَابٍ نَخِيلٍ مِنْ جَنَّةٍ لَهُ تَكُونُ أَنْ أَحَدُكُمْ أَيُّودٌ  
نَارٌ فِيهِ إِعْصَارٌ فَأَصَابَهَا ضِعْفَاءُ ذُرِّيَّةٌ وَلَهُ الْكِبَرُ وَأَصَابَهُ الثَّمَرَاتُ كُلٌّ مِنْ فِيهَا  
تَتَفَكَّرُونَ لَعَلَّكُمْ الْآيَاتِ لَكُمْ اللَّهُ يُبَيِّنُ كَذَلِكَ ۖ فَاحْتَرَقَتْ

Artinya: “apakah ada salah seorang diantaramu yang ingin mempunyai kebun kurma dan anggur yang mengalir di bawah sungai-sungai; dia mempunyai dalam kebun itu segala macam buah-buahan, kemudian datanglah masa tua pada orang itu sedang dia mempunyai keturunan yang masih kecil-kecil (lemah).

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Dennis Eka (2018) menyatakan bahwa citra merek berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah menabung di bank syariah, sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Bank (2020) menyatakan bahwa citra merek tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan menjadi nasabah pada bank syariah.

Penelitian yang dilakukan oleh Prassetio (2017) menyatakan bahwa tingkat nisbah bagi hasil dan penerapan akad tidak berpengaruh positif terhadap keputusan menabung pada bank syariah, sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Aziz & Hendrastyo (2020) menyatakan bahwa kepercayaan tidak signifikan dan negatif terhadap minat nasabah menabung pada bank syariah. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Usvita, (2021)

kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan menabung.

Berdasarkan permasalahan yang mendasari penelitian ini karena ditemukan perbedaan pendapat (*research gap*) antara hasil penelitian terdahulu mengenai keputusan nasabah menabung di bank syariah, maka peneliti menjadikan nasabah yang menggunakan bank syariah sebagai objek penelitian. Melihat kondisi tersebut maka penelitian ini akan mengarah pada usaha penemuan fakta mengenai seberapa besar pengaruh citra merek, tingkat nisbah bagi hasil, penerapan akad, dan kepercayaan terhadap keputusan nasabah menabung di Bank Syariah. Maka dengan penelitian ini penulis menganggap betapa pentingnya menganalisa faktor yang mempengaruhi nasabah untuk mengambil keputusan menggunakan jasa suatu bank syariah.

Berdasarkan uraian di atas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Citra Merek, Tingkat Nisbah Bagi Hasil, Penerapan Akad, dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Nasabah Menabung di Bank Syariah**

## **B. Rumusan Masalah**

Ada beberapa hal yang dapat memengaruhi keputusan nasabah menabung di Bank Syariah, dalam hal ini penulis hanya merumuskan fokus penelitian terhadap Citra Merek, Tingkat Nisbah Bagi Hasil, Penerapan Akad, dan Kepercayaan agar pembahasan tidak meluas. Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Apakah Citra Merek, Tingkat Nisbah Bagi Hasil, Penerapan Akad, dan Kepercayaan berpengaruh positif secara parsial terhadap keputusan nasabah menabung di bank syariah?
2. Apakah Citra Merek, Tingkat Nisbah Bagi Hasil, Penerapan Akad, dan Kepercayaan berpengaruh positif secara simultan terhadap keputusan nasabah menabung di bank syariah?

### **C. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui pengaruh citra merek, tingkat nisah bagi hasil, penerapan akad, dan kepercayaan secara parsial terhadap keputusan nasabah menabung di Bank syariah.
2. Untuk mengetahui pengaruh citra merek, tingkat nisbah bagi hasil, penerapan akad, dan kepercayaan secara simultan terhadap keputusan nasabah menabung di Bank syariah.

### **D. Manfaat penelitian**

Manfaat yang didapatkan dengan adanya penelitian ini adalah sebagai berikut:

#### 1) Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini dapat memberi kontribusi teoritis dalam menambah khazanah keilmuan bagi pengembangan studi perbankan syariah tentang pengaruh citra merek, tingkat nisbah bagi hasil, penerapan akad, dan kepercayaan terhadap keputusan nasabah menabung di bank syariah.



## 2) Manfaat Praktis

- (a) Bagi Peneliti, Sebagai pemenuhan salah satu syarat untuk meraih gelar Sarjana Ekonomi dalam Fakultas Agama Islam Universitas Ahmad Dahlan dan menambah wawasan keilmuan penulis guna pengembangan dalam bidang perbankan syariah dimana salah satunya terkait dengan keputusan Nasabah untuk Menabung di Bank Syariah (b) Bagi Pihak Bank, Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumbangsih dan memberi manfaat sebagai masukan dan bahan informasi dalam hal keputusan nasabah untuk menabung. (c) Bagi Pembaca, Hasil penelitian ini di harapkan dapat digunakan sebagai bahan bacaan untuk menambah ilmu pengetahuan dan memiliki wawasan yang luas

## **E. Sistematika Penulisan**

Penulisan proposal skripsi ini dapat dijelaskan secara garis besar dengan total 5 Bab yang ada didalamnya dan berisikan sebagai berikut:

### **BAB 1 PENDAHULUAN**

Bab ini berisi latar belakang penelitian, perumusan dari masalah penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

### **BAB II TINJAUAN LITERATUR DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS**

Bab ini berisi telaah pustaka, kerangka teoritis dan diakhiri dengan hipotesis penelitian.

### **BAB III METODE PENELITIAN**

Bab ini menjelaskan tentang sumber-sumber data dan analisisnya untuk menjawab permasalahan yang ada dengan metode yang sesuai.

#### **BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN**

Bab ini berisi tentang deskripsi hasil penelitian dan analisis pembahasan terhadap hasil yang di dapat guna mendapatkan kesimpulan.

#### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini berisi kesimpulan dari hasil penelitian dan saran-saran yang sesuai dengan permasalahan yang diteliti serta implikasi dan keterbatasan penel