

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perbankan memiliki peran yang sangat penting dalam kegiatan perekonomian dalam sebuah Negara diantaranya menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali ke masyarakat. Perkembangan perbankan syariah utamanya di Indonesia tidak lepas dari pengaruh perkembangan syariah di dunia Internasional. Sejak awal tahun 80-an perbankan syariah mulai muncul sebagai pilar ekonomi islam (Ascarya & Yumanita, 2010).

Perkembangan bank syariah di Indonesia saat ini berjalan dengan sangat pesat. Berdasarkan laporan *The State of Global Islamic Economy*, sektor ekonomi syariah Indonesia selalu mengalami pertumbuhan yang signifikan tiap tahunnya. Tahun 2008 lalu, ekonomi syariah Indonesia tercatat masih berada di peringkat ke-10 dunia. Setahun setelahnya menanjak menjadi peringkat ke-5, dan tahun 2020 Indonesia telah berada pada posisi 4 dunia (Shandy, 2020)

Per Maret 2020, industri perbankan syariah terdiri dari 14 Bank Umum Syariah, 20 Unit Usaha Syariah dan 162 Bank Perkreditan Rakyat Syariah (BPRS) dengan total asset sebesar Rp 264,81 triliun dengan pangsa pasar atau market share 4,88%. Sementara itu, jumlah pelaku industri keuangan non-bank (IKNB) syariah 98 lembaga di luar LKM, yang terdiri atas usaha jasa takaful atau biasa disebut asuransi syariah untuk mengelola asset senilai Rp 23,80 triliun, usaha pembiayaan syariah dalam mengelola asset senilai Rp 19,63 triliun, dan lembaga keuangan syariah lainnya dengan memiliki asset senilai Rp 12,86 triliun. Terlepas dari pencapaian tersebut, Bank Syariah sampai saat ini masih belum mampu untuk mencapai target market share yang pernah ditargetkan mampu dicapai pada tahun 2015 yaitu sebesar 5% (Marimin, 2020).

Tabel 1.1 berikut menunjukkan perkembangan kelembagaan Bank Syariah:

Tabel 1. 1

Perkembangan Kelembagaan Bank Syariah

	2017	2018	2019	2020
Bank Umum Syariah	14	14	14	14
Unit Usaha Syariah	20	20	20	20
BPRS	168	167	164	162

Sumber : Statistik Perbankan Syariah 2017-2020

Kemajuan berdasarkan tabel di atas cukup menggembirakan dari sisi kuantitas, namun hal yang masih dipertanyakan hingga saat ini adalah bagaimana perannya bagi kemajuan ekonomi di Indonesia. Berdasarkan data OJK (2019) menunjukkan bahwa perolehan laba bank umum syariah pada tahun 2017 sebesar 4.032 milyar, pada tahun 2018 sebesar 5.757 milyar dan per bulan September 2019 perolehan laba bank umum syariah sebesar 7.833 milyar. Berdasarkan data tabel diatas, bahwa bank umum syariah cukup menjanjikan karena tren laba yang di dapat meningkat.

Masalah utama yang sering dihadapi lembaga keuangan syariah ini yaitu bagaimana cara perusahaan agar menarik pelanggan dan mempertahankannya agar perusahaan dapat bertahan dan berkembang. Maka dari itu kualitas layanan merupakan faktor penting yang harus menjadi keunggulan daya saing (Cahyani, 2016). Bank merupakan suatu perusahaan jasa, maka dari itu suatu hal dapat terjadi karena mempunyai ciri yaitu mudah ditirunya suatu produk yang telah dipasarkan. Untuk memberikan kualitas layanan yang prima maka bank syariah sudah sewajarnya mampu untuk melakukan hal tersebut agar mendapatkan keunggulan kompetitif dari bank konvensional (Cahyani, 2016).

Menurut Aam (2019) bahwa salah satu faktor yang menjadi penghambat berkembangnya industri perbankan syariah merupakan belum memadainya sumber daya manusia yang terdidik dan profesional (Rusydiana, 2016). Menurut Amirus

faktor merupakan lemahnya pemahaman praktisi bank syariah, baik sisi pengembangan bisnis maupun sisi syariah. Dengan kata lain belum terpenuhinya sumber daya indani yang mumpuni di bidang ekonomi syariah, sehingga dalam praktiknya perbankan syariah sering menyimpang dari prinsip syariah.

Menurut Muhammad (2019) hasil penelitiannya menunjukkan bahwa pada tingkatan manager di Bank BNI Syariah Jawa Barat, pemahaman tentang produk-produk syariah sudah sangat baik, karena hal itu didukung oleh faktor pendidikan, pelatihan, dan pengalaman yang cukup berperan secara signifikan.

Banyak riset, di era syariah saat ini telah menarik minat ekonomi dunia, bahkan banyak negara-negara maju di Eropa dan Amerika sebagian unit usahanya telah beralih ke model syariah. Mengingat kekuatan pada sistem syariah terletak pada konsep fundamental, yakni mengedepankan hak-hak dan keuntungan konsumen disbanding keuntungan perusahaan (Fitri, 2020). Tentu di era digital modern ini, nasabah telah berkembang menjadi lebih cerdas dalam bersikap, khususnya pada saat berekonomi. Nasabah akan mencari suatu hal yang lebih menguntungkan bagi nasabah tersebut, hal ini dilihat dari sisi mana yang pas bagi keadaan ekonomi dan kesejahteraan nasabah tersebut. Keadaan ini akan menjadi hal-hal yang sulit bagi perbankan syariah, karena bank syariah harus berjuang keras untuk memperkenalkan dan mendapatkan pangsa pasar konvensional atau capital (Sagantha, 2020)

Febrianti & Ashar (2017), adapun peran bank syariah baru pada tahap permulaan, di mana preferensi dan persepsi baru di bangun, dan tentu ke depan bank syariah dan atau unit syariah yang akan mendominasi. Hal tersebut, adanya perbedaan yang besar dari sisi konsep yang ditawarkan, dimana syariah lebih pro ke nasabah dalam pemberian kreditnya, terlebih untuk produk pembiayaannya seperti deposito, syariah lebih unggul. Kemudian konsistensinya di dalam menjaga kepercayaan bank syariah pastinya lebih kuat. Namun adapun kelemahannya adalah fundamental keuangan syariah belum stabil, sehingga sistem masih lemah terhadap berbagai resiko, khususnya resiko dari pasar.

Rama (2017) menegaskan, dalam konteks perekonomian perbankan syariah belum menunjukkan titik terang dibandingkan dengan bank konvensional. Namun dengan tren dari kesadaran masyarakat muslim tentang perbankan syariah, dengan seiring berjalannya waktu pastinya akan membuahkan hasil di masa mendatang. Akan tetapi pekerjaan rumahnya merupakan bagaimana bank syariah agar mampu membangun sistem keuangan yang kokoh secara fundamental, sehingga bank syariah akan cukup kuat dalam menghadapi serangan keuangan dunia.

Bank syariah merupakan suatu konsep baru yang memiliki harapan untuk menata suatu perekonomian agar menjadi lebih berkeadilan. Disamping konsep keadilan perbankan syariah juga sangat memperhatikan segi kepuasan nasabah, karena kepuasan nasabah merupakan suatu hal yang harus ditingkatkan (Fitri, 2020).

Kepuasan nasabah ditentukan oleh kualitas produk dan layanan yang dikehendaki nasabah, sehingga jaminan kualitas menjadi prioritas utama bagi bank. Untuk kepuasan nasabah terhadap layanan, ada dua hal pokok yang saling berkaitan erat yaitu harapan nasabah terhadap kualitas layanan (*expected quality*) dan persepsi nasabah terhadap kualitas layanan (*perceived quality*). Karena nasabah selalu menilai suatu layanan yang diterima di bandingkan dengan apa yang diinginkan atau diharapkan (Parasuraman et al., 1993).

Kepuasan nasabah terhadap pelayanan akan menjadi sangat penting untuk mempertahankan posisi perusahaan bank di pasar serta untuk menciptakan efektivitas dan efisiensi bank. Kualitas merupakan suatu kondisi yang dinamis, berhubungan dengan produk, jasa, proses, manusia maupun lingkungan yang memenuhi harapan (Tjiptono, 2000: 4). Dan kualitas merupakan jaminan terbaik atas kesetiaan nasabah juga pertahanan terkuat dalam menghadapi persaingan asing (Welch et. Al., 1982).

Menurut Susanti, 2019 bahwa adanya fluktuasi jumlah nasabah, keluhan nasabah seperti banyaknya keluhan nasabah pada saat jam operasional dan beberapa jaringan kantor yang tutup di Bank Syariah Mandiri di Jawa Tengah. Berikut data jaringan kantor yang ditutup :

Tabel 1. 2
BSM Tahun 2014-2016

Kinerja Operasional	2014	2015	2016	Pertumbuhan 2016:2015 (%)
Jaringan Kantor	865	865	765	(11.56)

Sumber: Annual Report BSM Tahun 2018

Tabel 1.2 diatas menunjukkan terjadinya penurunan di jumlah gedung (kantor cabang) hingga mencapai 11,56% yang berarti kualitas pelayanan nasabah menurun (Susanti, 2019). Hasil penelitian lainnya yang diteliti oleh Wikan (2015), menyatakan bahwa peran perbankan syariah masih tergolong sangat kecil dibandingkan total industri keuangan secara nasional, hal ini disebabkan karena adanya beberapa kendala yang menghambat, maka dari itu perlunya suatu strategi yang dapat mengurangi semaksimal mungkin kendala yang sedang dihadapi.

Pelayanan disini menurut Kotler (2002:83) merupakan setiap kegiatan maupun tindakan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak adanya mengakibatkan kepemilikan apapun, di mana pelayanan merupakan perilaku produsen yang dalam rangka untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan.

Menurut Mowen dalam Oliver (2006) menjelaskan bahwa minat merupakan sesuatu yang dapat diperoleh dari proses belajar maupun pemikiran seseorang yang membentuk suatu persepsi. Theory Planned of Behavior (Teori Perilaku Terencana) yang menurut Ajzen (1987) mengasumsikan bahwa kontrol perilaku atas persepsi dalam memotivasi minat seseorang dalam memutuskan suatu hal, apabila seseorang memiliki minat yang lebih terhadap Bank Syariah maka keinginan tersebut yaitu untuk memutuskan menjadi nasabah pada Bank Syariah tentunya akan sangat tinggi.

Penelitian yang dilakukan oleh Andespa (2017) mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi nasabah menabung di Bank Syariah DKI Jakarta. Hasilnya menunjukkan bahwa adanya suatu faktor yang akan mempengaruhi minat masyarakat menjadi nasabah Bank Syariah yaitu faktor bauran pemasaran, faktor social dan

budaya, juga faktor pribadi. Christianiti (2017) mengemukakan bahwa faktor yang paling dominan dalam mempengaruhi seseorang untuk menabung di Bank Syariah salah satunya yaitu tentang persepsi bagi hasil. Tingkat bagi hasil merupakan salah satu faktor bauran pemasaran yang dilakukan oleh Perbankan untuk menarik perhatian konsumen agar minatnya melakukan pembiayaan di Bank tersebut.

Faktor lainnya yang mempengaruhi minat masyarakat menjadi nasabah Bank Syariah yaitu faktor sosial. Adapun salah satu faktor sosial yang dapat mempengaruhi minat masyarakat menjadi nasabah yaitu kelompok acuan. Perilaku nasabah yang paling dipengaruhi oleh kelompok acuan yaitu pada perilaku, gaya hidup baru, konsep pribadi, konsumsi.

Perubahan teknologi informasi sekarang ini telah mencapai tingkatan yang sangat pesat tak terkecuali perbankan syariah. Internet sendiri pastinya sudah tidak asing dikalangan masyarakat. Akibatnya, perubahan teknologi yang berkembang begitu cepat pastinya berimbas kepada perubahan perilaku masyarakat. Informasi yang masuk dari berbagai sumber sekarang ini sudah dengan mudah diperoleh dan diserap oleh berbagai masyarakat sekalipun di pelosok pedesaan sekarang pun siapa saja dapat dengan mudah mendapatkan informasi. Salah satu dampak dari perkembangan teknologi informasi tersebut merupakan masyarakat siapa saja dapat memilih produk yang disesuaikan dengan membandingkan antara produk yang sejenis dan sesuai dengan kebutuhan yang diinginkan (Zakia, 2020).

Kemajuan teknologi yang berkembang saat ini membuat perbankan sudah mulai menggunakan jaringan internet untuk mempermudah transaksi dengan nasabah. Institusi perbankan dan keuangan sangat harus melakukan pengembangan produk berbasis teknologi informasi karena untuk memberikan pelayanan yang memuaskan untuk semua nasabah. Adapun tujuan utama perkembangan teknologi informasi adalah untuk menciptakan perubahan kehidupan masa depan manusia yang lebih baik, mudah, cepat, efisien pastinya aman. Karena keberhasilan suatu bank dalam berkompetisi sangat tergantung pada bagaimana cara mereka memberikan layanan kepada nasabah (Zainul, 2020)

Beragamnya produk pembiayaan yang terdapat di Bank Syariah tidak luput dari kualitas yang didapat dari produk pembiayaan tersebut. Bank Syariah sebenarnya sudah menawarkan beragam produk pembiayaan mencakup Al-Wadi'ah (simpanan), pembiayaan dengan bagi hasil (Al-musyarakah dan Al-mudharabah), Bai'Al-istih'na, Al-Ijarah (Leasing), Al-Kafalah (garansi). Produk-produk bank syariah memiliki perbedaan yang sangat mendasar dengan bank konvensional dan tentunya hal inilah yang menjadi daya tarik untuk masyarakat untuk mengambil pembiayaan di Bank Syariah (Ayumiati, 2020)

Penelitian teknologi informasi dan kualitas pelayanan sudah banyak dilakukan oleh peneliti sebelumnya. Namun jika dikaitkan dengan kualitas produk pembiayaan masih sangat jarang, oleh karena itu penelitian tersebut menarik untuk diteliti kembali. Dengan menjadikan Pengaruh Teknologi Informasi, Kualitas Pelayanan, dan Motif Religius Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Syariah Mandiri di Banda Aceh (Zainul *et al*, 2020) sebagai acuan utama. Perbedaan dengan penelitian Zainul *et al*, yaitu adanya tambahan variabel kualitas produk pembiayaan.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dengan ini penulis tertarik untuk mengangkat permasalahan dan melakukan penelitian dalam bentuk skripsi yang berjudul **“PENGARUH TEKNOLOGI INFORMASI, KUALITAS LAYANAN DAN KUALITAS PRODUK PEMBIAYAAN TERHADAP KEPUTUSAN MENJADI NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA (STUDI KASUS KEPUTUSAN MENJADI NASABAH DI WILAYAH PERUMNAS KLENDER)”**

1.2 Rumusan Masalah

Berikut ini merupakan rumusan masalah yang diangkat dalam penelitian ini:

1. Bagaimana pengaruh teknologi informasi terhadap minat dan keputusan menjadi nasabah Bank Syariah Indonesia?
2. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat dan keputusan menjadi nasabah Bank Syariah Indonesia?
3. Bagaimana pengaruh kualitas produk pembiayaan terhadap minat dan keputusan menjadi nasabah Bank Syariah Indonesia?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian menyatakan target penelitian yang akan dicapai yang merupakan penyelesaian masalah yang diajukan.

1. Penelitian ini bertujuan untuk memberikan bukti empiris atas pengaruh teknologi informasi terhadap keputusan menjadi nasabah bank syariah Indonesia di Perumnas Klender.
2. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap keputusan menjadi nasabah Bank Syariah Indonesia di Perumnas Klender.
3. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk pembiayaan terhadap keputusan menjadi nasabah Bank Syariah Indonesia di Perumnas Klender

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah:

1. Bagi Ilmu Pengetahuan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi berupa pemahaman tentang apa saja yang mempengaruhi keputusan untuk menjadi nasabah Bank Syariah Indonesia di Perumnas Klender

2. Bagi Regulator

Penelitian ini bermanfaat bagi Otoritas Jasa Keuangan (OJK) selaku regulator di bidang Perbankan syariah untuk menyusun kiat-kiat yang lebih baik di masa yang akan datang.

3. Bagi Investor

Penelitian ini memberikan manfaat kepada investor sebagai bahan pertimbangan untuk mengeluarkan investasi pada Perbankan Syariah.