

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Bank sebagai lembaga perantara keuangan melakukan mekanisme pengumpulan dan penyaluran dana secara seimbang sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Bisnis perbankan merupakan bisnis jasa yang berdasarkan asas kepercayaan sehingga masalah kualitas layanan menjadi faktor yang sangat penting menentukan keberhasilan bisnis ini (Suratman, 2012).

Seperti penelitian Mustakim (2013) yang menunjukkan bahwa krisis ekonomi pada tahun 1998 berdampak pada pencabutan izin 16 bank oleh pemerintah. Para nasabah pun mulai kehilangan kepercayaan terhadap perbankan, padahal pencabutan izin bank-bank tersebut dimaksudkan untuk penyehatan perbankan guna mengembalikan kepercayaan para nasabah, tetapi justru meningkatkan ketidakpercayaan para nasabah terhadap perbankan. Walaupun pada akhirnya krisis tersebut dapat diatasi melalui restrukturisasi yang berjalan sangat lama dan memakan biaya yang sangat besar dapat mengembalikan kepercayaan masyarakat terhadap perbankan.

Mengenai kepercayaan nasabah terhadap bank konvensional, bank syariah juga mengalami perkembangan yang signifikan di Indonesia, karena dengan prinsip syariah mampu membuat masyarakat muslim memilih bank syariah. Keluarnya fatwa MUI pada 16 Desember 2003 yang menyatakan bahwa bunga bank hukumnya haram merupakan jawaban atas keraguan masyarakat yang meyakini keberadaan bunga bank sebagai riba yang dilarang

dalam islam. Sehingga akan banyak faktor yang akan mempengaruhi para nasabah dalam memutuskan untuk mengambil kredit atau jasa yang disediakan oleh pihak bank konvensional maupun bank syariah.

Menurut penelitian Ika dan Nurhayati (2013) menyimpulkan bahwa keputusan konsumen dalam memilih jasa perbankan syariah di Kota Padang disebabkan alasan keagamaan/prinsip syariah, serta tidak menyampingkan faktor lain yang juga mempengaruhi keputusan nasabah seperti reputasi bank, nilai bagi hasil, prosedur cepat dan mudah serta lokasi yang dekat dengan tempat tinggal.

Untuk nasabah yang bukan beragama islam atau non-muslim, faktor yang mempengaruhi menjadi nasabah bank syariah mandiri di Medan adalah faktor fasilitas, pengaruh promosi dan pengaruh produk perbankan. Dimana pengaruh promosi memiliki pengaruh yang paling kuat dibandingkan dengan faktor yang lain (Evi dan Raina, 2012).

Sedangkan menurut Muladi (2010) menyebutkan ada lima faktor yang mempengaruhi nasabah dalam memutuskan untuk menjadi anggota dari Unit simpan pinjam Syariah, yaitu faktor sistem bagi hasil, faktor syarat administrasi, faktor kualitas pelayanan, faktor sistem operasional Syariah dan faktor promosi yang dilakukan oleh bank. Namun dalam penelitian Firman dan Agung (2009) faktor yang paling mempengaruhi nasabah menjadi anggota bank syariah adalah faktor agama. Lain dengan penelitian Mardalis dan Edwin (2009) faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah memilih bank syariah ada dua, yaitu faktor internal yang mencakup faktor

keamanan dan kenyamanan, relasi, fitur atau produk, syari'ah dan promosi. Faktor eksternal yang melingkupi faktor personal, psikologi, sosial dan kultural. Dan faktor lain yang mempengaruhi keputusan nasabah adalah faktor tingkat suku bunga (Rio Sudirman, 2006).

Baitul Maal Wat Tamwil (BMT) adalah salah satu dari bank syari'ah yang ada di Indonesia dan merupakan salah satu perintis lembaga keuangan dengan prinsip syari'ah. Dan ini dimulai dari ide para aktivis Masjid Salman ITB Bandung yang mendirikan Koperasi Jasa Keahlian Teknosa pada 1980. Koperasi ini yang kemudian menjadi cikal bakal BMT yang berdiri pada tahun 1984. BMT Cawas merupakan salah satu koperasi simpan pinjam yang memanfaatkan dana dari masyarakat, dan kemudian menyalurkannya kembali dana tersebut kepada masyarakat dalam bentuk kredit (pembiayaan) atau pinjaman dengan ketentuan dan syarat-syarat yang ditetapkan oleh pihak BMT. Dengan demikian, para calon nasabah harus mengerti atas kebijakan atau syarat yang ditentukan oleh pihak Bank atau koperasi yang akan dipilih. Sehingga, calon nasabah dapat memutuskan keputusan yang tepat dalam memilih bank atau koperasi yang dianggap sesuai dengan keinginan calon nasabah tersebut.

Berdasarkan penelitian diatas yang mengenai tentang keputusan calon nasabah dalam memilih kredit pada bank atau koperasi, maka peneliti termotivasi untuk melakukan penelitian dan mengetahui faktor yang mempengaruhi nasabah dalam memutuskan memilih kredit di bank BMT Ahmad Dahlan di Cawas.

## **B. Pembatasan Masalah**

Berdasarkan pengertian diatas, maka terdapat pembatasan masalah dimaksudkan agar peneliti lebih terarah dan mempermudah penulis dalam menentukan langkah-langkah penelitian. Adapun pembatasan masalah dalam penelitian ini adalah penulis hanya fokus pada faktor-faktor nasabah memutuskan kredit pada Bank BMT Ahmad Dahlan di Cawas.

## **C. Rumusan Masalah**

Dari latar belakang di atas akan dirumuskan menjadi dua pokok bahasan permasalahan sebagai berikut.

1. Apakah sistem bagi hasil, pelayanan dan keyakinan/agama merupakan faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah memilih kredit di Bank BMT Ahmad Dahlan Cawas?
2. Manakah diantara sistem bagi hasil, pelayanan dan keyakinan/agama yang paling dominan mempengaruhi keputusan nasabah memilih kredit di Bank BMT Ahmad Dahlan Cawas?

## **D. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi nasabah memilih kredit di BMT Ahmad Dahlan Cawas:

1. Untuk mengetahui pengaruh sistem bagi hasil, pelayanan dan keyakinan nasabah memilih kredit di Bank BMT Ahmad Dahlan Cawas.
2. Untuk mengetahui diantara sistem bagi hasil, pelayanan dan keyakinan nasabah yang paling dominan mempengaruhi keputusan nasabah memilih kredit di Bank BMT Ahmad Dahlan Cawas.

## **E. Manfaat Penelitian**

### 1. Manfaat Bagi BMT

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan gambaran untuk cara meningkatkan nasabah untuk memilih kredit di Bank BMT Ahmad Dahlan Cawas.

### 2. Manfaat Bagi Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi untuk penelitian-penelitian berikutnya dan diharapkan penelitian berikutnya mampu memperbaiki kekurangan yang ada didalam penelitian ini. Dan sebagai wacana tambahan yang diharapkan berguna bagi aktivitas akademis sehingga dapat memberikan pengetahuan mengenai perbankan khususnya tentang faktor yang mempengaruhi nasabah memutuskan kredit pada Bank BMT.

### 3. Manfaat Bagi Penulis

Dengan hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan tentang faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam memilih kredit pada Bank BMT dan sebagai media menambah ilmu yang didapat selama kuliah dengan praktek di lapangan guna menambah wawasan pengetahuan dan pengalaman.

## **E. SISTEMATIKA PENULISAN**

Penulisan skripsi ini terdiri dari 5 bab, dengan sistematika sebagai berikut:

## **BAB I PENDAHULUAN**

Dalam bab ini diuraikan tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penulisan serta sistematika penulisan.

## **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Dalam bab ini diuraikan landasan teori, yang nantinya akan sangat membantu dalam analisis hasil-hasil penelitian serta hipotesis dan kerangka pemikiran.

## **BAB III METODE PENELITIAN**

Dalam bab ini akan dijelaskan tentang data dan sumber data, metode pengumpulan data, sampel dan teknik pengambilan sampel, uji instrument, variabel penelitian, definisi operasional variabel, dan metode analisis data.

## **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Dalam bab ini diuraikan mengenai diskripsi objek penelitian serta analisis data dan pembahasan atas hasil pengolahan data.

## **BAB V PENUTUP**

Dalam bab ini berisikan tentang kesimpulan penelitian yang telah dilakukan serta sasaran-sasaran yang mungkin nantinya berguna bagi organisasi maupun ilmu pengetahuan.