

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

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

Perbankan syariah adalah salah satu representasi aplikasi dari ekonomi Islam yang melarang penggunaan sistem bunga dalam perekonomian khususnya perbankan, karena sistem tersebut dianggap *riba* yang dilarang oleh agama. (Sahara, 2007) dalam Ariyanti (2011)

Bukan hanya semata-mata karena kebanyakan penduduk Indonesia mayoritas Islam, namun lebih kepada adanya faktor keunggulan atau manfaat lebih dari perbankan syariah dalam menjembatani ekonomi. Bank syariah menggunakan sistem operasionalnya berdasarkan atas syariah, yaitu kecenderungan untuk menonjolkan dan menggunakan nilai-nilai Islam. Salah satu contohnya dalam bank-bank konvensional untuk bank umum menggunakan sebutan “bunga bank” untuk istilah keuntungannya, sedangkan dalam bank syariah keuntungan yang diperoleh nasabah itu disebut “bagi hasil” atau dalam istilah syariah disebut *mudharabah*.

Disisi lain, 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 (konvensional dan syariah) secara umum memiliki fungsi

yang strategis sebagai lembaga intermediasi dan memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran, namun karakteristik dari kedua tipe bank tersebut dapat mempengaruhi perilaku calon nasabah dalam menentukan preferensi mereka terhadap pemilihan kedua bank tersebut. Lebih lanjut lagi, perilaku nasabah terhadap produk perbankan (konvensional dan syariah) dapat dipengaruhi oleh sikap dan persepsi masyarakat dari kedua bank itu.

Dengan lahirnya bank Islam yang beroperasi berdasarkan sistem bagi hasil sebagai alternatif pengganti bunga pada bank-bank konvensional, merupakan peluang bagi umat Islam untuk memanfaatkan jasa bank seoptimal mungkin. Peluang tersebut tidak hanya disarankan oleh umat Islam saja, tetapi juga oleh umat non muslim, karena bank Islam dinilai terbukti mampu menjadi sarana penunjang pembangunan ekonomi yang handal dan dapat beroperasi secara sehat, karena didalam operasionalnya terkandung misi kebersamaan antara nasabah dengan bank. Selain itu bank Islam dinilai mampu hidup berdampingan secara serasi dan kompetisi secara sehat serta wajar dengan bank-bank konvensional yang telah ada, karena bank Islam tidak bersifat eksklusif untuk umat Islam saja, tidak ada larangan bagi umat non muslim untuk melakukan hubungan dengan bank Islam.

Hal mendasar yang membedakan antara lembaga keuangan Islam dan non Islam adalah terletak pada pengambilan keuntungan yang diberikan oleh lembaga keuangan kepada nasabah. Sehingga terdapat istilah “bunga bank” dan “bagi hasil”.

Sistem bunga (*interest*) lebih bertujuan untuk mengoptimalkan pemenuhan kepentingan pribadi, sehingga kurang mempertimbangkan dampak sosial yang ditimbulkan. Berbeda dengan sistem bagi hasil, sistem ini berorientasi pemenuhan kemaslahatan hidup umat manusia.

Pada masa sekarang ini calon nasabah juga perlu mendapatkan kepastian dalam memilih jasa perbankan, bank harus mengutamakan keamanan uang nasabah karena jika diamati, pada era *electronic banking* ini banyak muncul kejahatan pembobolan uang nasabah melalui ATM (*Automatic Teller Machine*) atau melalui telepon dan internet secara online.

Penelitian ini mengembangkan penelitian Pertiwi dan Ritonga (2012) yang dahulu meneliti tentang minat menabung masyarakat pada Bank Muamalat di Kota Kisaran Medan. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa Lokasi, Keyakinan, dan Pelayanan berpengaruh positif terhadap minat nasabah menabung di Bank Muamalat.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka diambil judul penelitian yaitu **“FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI MINAT NASABAH BERTRANSAKSI DI BANK SYARIAH (Studi Kasus di Bank Jateng Syariah Cabang Surakarta)”**.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah lokasi berpengaruh terhadap minat nasabah bertransaksi di Bank Jateng Syariah Cabang Surakarta?

2. Apakah keyakinan/religiusitas berpengaruh terhadap minat nasabah bertransaksi di Bank Jateng Syariah Cabang Surakarta?
3. Apakah pelayanan berpengaruh terhadap minat nasabah bertransaksi di Bank Jateng Syariah Cabang Surakarta?
4. Apakah kualitas produk berpengaruh terhadap minat nasabah bertransaksi di Bank Jateng Syariah Cabang Surakarta?
5. Apakah bagi hasil berpengaruh terhadap minat nasabah bertransaksi di Bank Jateng Syariah Cabang Surakarta?

### **C. Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan perumusan masalah diatas maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Menganalisis pengaruh lokasi terhadap minat nasabah bertransaksi di Bank Jateng Syariah Cabang Surakarta.
2. Menganalisis pengaruh keyakinan/religiusitas terhadap minat nasabah bertransaksi di Bank Jateng Syariah Cabang Surakarta.
3. Menganalisis pengaruh pelayanan terhadap minat nasabah bertransaksi di Bank Jateng Syariah Cabang Surakarta.
4. Menganalisis pengaruh kualitas produk terhadap minat nasabah bertransaksi di Bank Jateng Syariah Cabang Surakarta.
5. Menganalisis pengaruh bagi hasil terhadap minat nasabah bertransaksi di Bank Jateng Syariah Cabang Surakarta.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat kepada beberapa pihak antara lain sebagai berikut:

##### **1. Manfaat Teoritis**

Dengan penelitian ini diharapkan peneliti memperoleh pengalaman dan ilmu pengetahuan terkait dengan penelitian dan seluk beluk perbankan syariah di Indonesia khususnya Bank Jateng Syariah Cabang Surakarta.

##### **2. Pihak Akademis**

Mahasiswa Akuntansi dapat menambah pengetahuan dan wawasan yang lebih mendalam tentang persepsi, perilaku, dan faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah bertransaksi di bank syariah. Selain itu sebagai bahan pertimbangan dan informasi bagi peneliti lain yang berkaitan dengan penelitian ini. Di sisi lain, penelitian ini dapat menambah wawasan dan kepustakaan bagi pihak-pihak yang berkepentingan.

##### **3. Masyarakat**

- a. Memiliki alternatif sistem perbankan jika melakukan hubungan dengan perbankan dan masalah keuangan (Penyimpanan dan Pembiayaan).
- b. Memperoleh layanan perbankan syariah sesuai dengan minat dan harapannya

## **E. Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan ini bertujuan untuk memberikan sebuah gambaran yang lebih mudah dan jelas bagi para pembaca dalam memahami penulisan ini. Dari masing-masing bab secara garis besar dapat diuraikan sebagai berikut:

### **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab ini diuraikan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bab ini berisi pembahasan tentang landasan teori yang mendeskripsikan teoritis terkait dengan variabel penelitian yang meliputi definisi bank, sebagian pengulasan tentang aspek-aspek yang ada dalam perbankan syariah, pengertian dari masing-masing variabel, beberapa kata yang berhubungan dengan judul, menjelaskan penelitian-penelitian terdahulu dan penurunan hipotesis.

### **BAB III METODE PENELITIAN**

Pada bab ini akan membahas mengenai jenis data dan sumber data, populasi dan sampel, definisi operasional variabel dan pengukurannya serta teknik pengujian data.

#### BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini berisi tentang hasil pengumpulan data, statistik deskriptif, analisis dan pembahasan yang terdiri dari uji data dan uji hipotesis.

#### BAB V SIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini berisi kesimpulan mengenai hal-hal yang telah diuraikan, keterbatasan penelitian serta saran untuk pengembangan penelitian lebih lanjut berdasarkan hasil penelitian tersebut.