

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KONSUMEN
DALAM MEMILIH BANK SYARIAH**



SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Syarat-syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Jurusan
Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Oleh:

EDWIN ZUSRONY
B 100 060 077

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
2010**

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Zaman Globalisasi merupakan suatu zaman yang dimana setidaknya mendorong kehidupan kepada perubahan kultural yang membawa pengaruh sangat besar bagi semua aspek kehidupan. Termasuk aspek ekonomi, politik, sosial, budaya, komunikasi dan hukum. namun dari beberapa aspek tersebut aspek ekonomi adalah salah satu aspek yang sangat terpengaruh oleh adanya globalisasi yang semakin nyata sekarang. Dalam implementasinya dapat dikatakan kesulitan ekonomi yang menimpa masyarakat dunia saat ini jika dicermati secara dimensi sosio kultural adalah dikarenakan sistem globalisasi yang super bebas hanya berpihak pada negara maju saja tanpa sama sekali melirik negara-negara yang sedang terbelenggu oleh keadaan ekonomi yang masih berkembang akibatnya terjadinya monopoli perekonomian oleh kaum - kaum kapitalis.

Di bawah dominasi kapitalisme, kerusakan ekonomi terjadi di mana-mana. Dalam beberapa tahun terakhir ini, perekonomian dunia tengah memasuki suatu fase yang sangat tidak stabil dan masa depan yang sama sekali tidak menentu. Setelah mengalami masa sulit karena tingginya tingkat inflasi, ekonomi dunia kembali mengalami resesi yang mendalam, tingkat pengangguran yang parah, ditambah tingginya tingkat suku bunga riil serta fluktuasi nilai tukar yang tidak sehat. Belajar dari pengalaman ketika krisis

moneter melanda Indonesia pada 1997, sejumlah bank konvensional goncang dan akhirnya dilikuidasi karena mengalami negative spread, yang akhirnya tidak mampu menunaikan kewajibannya kepada masyarakat. Kebijakan bunga tinggi yang diterapkan pemerintah selama krisis berlangsung telah membuat bank-bank konvensional (dengan sistem bunga) mengalami bunga negatif (negative spread) , akibatnya dalam masa satu tahun saja 64 bank terlikuidasi dan 45 lainnya bermasalah yang masuk dalam Bank Beku Operasi (BBO) yang berada di bawah pengawasan Badan Penyehatan Perbankan Nasional (BPPN). Hal ini terjadi karena bank harus membayar bunga simpanan nasabah yang jauh lebih tinggi dari pada bunga kredit yang diterimanya dari debitur.

Kondisi tersebut tidak berpengaruh sama sekali terhadap perbankan syariah (yang memakai sistem bagi hasil), hal ini terjadi disebabkan bank syariah tidak dibebani kewajiban untuk membayar bunga simpanan kepada para nasabahnya. Bank syariah hanya membayar bagi hasil kepada nasabahnya sesuai dengan margin keuntungan yang diperoleh bank, dengan sistem ini bank syariah tidak akan mengalami *negative spread* sebagaimana dialami oleh perbankan konvensional yang memakai sistem bunga. Perbankan syariah atau perbankan islam adalah suatu sistem perbankan yang dikembangkan berdasarkan syariah (hukum islam). Usaha pembentukan sistem ini didasari oleh larangan dalam agama islam untuk memungut maupun meminjam dengan bunga atau yang disebut dengan riba serta larangan investasi untuk usaha-usaha yang dikategorikan haram (misal:

usaha yang berkaitan dengan produksi makanan/minuman haram, usaha media yang tidak islami dll), dimana hal ini tidak dapat dijamin oleh sistem perbankan konvensional.

Di Indonesia pelopor perbankan syariah adalah Bank Muamalat Indonesia. Berdiri tahun 1991, bank ini diprakarsai oleh Majelis Ulama Indonesia (MUI) pada tanggal 8-20 Agustus 1990 saat menyelenggarakan lokakarya “Bunga Bank dan Perbankan” di Cisarua, Bogor, Jawa Barat. Hasil lokakarya tersebut dibahas lebih mendalam pada musyawarah nasional (Munas) IV MUI yang berlangsung di Hotel Sahid Raya Jakarta, 22-25 Agustus 1990. Berdasarkan amanat Munas IV MUI tersebut dibentuk kelompok kerja untuk mendirikan bank Islam di Indonesia. Kelompok kerja yang disebut Tim Perbankan MUI bertugas melakukan pendekatan dan konsultasi dengan semua pihak yang terkait.

Hingga tahun 2007 terdapat 3 institusi bank syariah di Indonesia yaitu Bank Muamalat Indonesia, Bank Syariah Mandiri dan Bank Mega Syariah. Sementara itu bank umum yang telah memiliki unit usaha syariah adalah 19 bank diantaranya merupakan bank besar seperti Bank Negara Indonesia (Persero) dan Bank Rakyat Indonesia (Persero). Sistem syariah juga telah digunakan oleh bank perkreditan rakyat, saat ini telah berkembang 104 BPR syariah. Perbankan syariah sebagai alternatif dari sistem perbankan konvensional yang diharapkan dapat menggerakkan sektor riil (*moneter based economy*), karena itu perbankan syariah memerlukan pengaturan khusus. Aturan tersebut harus dapat menampung berbagai kepentingan tidak

saja umat Islam, tetapi juga non muslim karena perbankan syariah bersifat universal. Seperti layaknya sebuah produk barang, perbankan syariah mulai diminati oleh semua kalangan konsumen (baik muslim maupun non muslim) di Indonesia. Konsumen mempunyai alasan-alasan tertentu atau faktor-faktor yang mempengaruhi mereka untuk mengambil keputusan dalam menetapkan pilihan pada bank syariah.

Bertitik tolak dari latar belakang tersebut, maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian mengenai perilaku konsumen dengan judul :
“FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KONSUMEN DALAM MEMILIH BANK SYARIAH”.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka hal yang menarik untuk diteliti adalah: Faktor apa sajakah yang mempengaruhi konsumen dalam memilih Bank Syariah “X” di Surakarta ?

C. Pembatasan Masalah

Dalam pembatasan dan pengembangan model pemecahan masalah dibuat batasan-batasan sebagai masalah yang berhasil diidentifikasi dapat dicari pemecahannya. Adapun batasan masalah dari penelitian ini adalah:

1. Responden yang diambil adalah nasabah Bank Syariah “X” di Surakarta sebanyak 60 responden.

2. Penyebaran kuesioner dilakukan di Bank Syariah “X” di Surakarta.
3. Analisis yang digunakan adalah Metode Analisis Faktor.

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan diatas ditetapkan tujuan-tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku konsumen dalam memilih Bank Syariah “X” di Surakarta.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor yang dominan dalam mempengaruhi perilaku konsumen dalam memilih Bank Syariah “X” di Surakarta.
3. Memberikan pertimbangan bagi pihak perusahaan dalam membuat suatu strategi pemasaran dan langkah pemecahan masalah yang lebih baik guna menyelesaikan permasalahan yang dihadapi oleh Bank Syariah “X” di Surakarta.

E. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian adalah sebagai berikut:

1. Memahami analisa peluang pemasaran yang efektif sebagai alat untuk mengidentifikasi dimana perusahaan mungkin dapat bersaing secara lebih menguntungkan.
2. Dengan penerapan metode analisis faktor diharapkan pihak perusahaan dapat menentukan kebijakan pelayanan kepada konsumen sehingga dapat meraih banyak pelanggan.

3. Sebagai bahan masukan bagi pihak Bank Syariah “X” di Surakarta dalam melakukan perbaikan terhadap sistem layanan yang ada saat ini.

F. Sistematika Penyusunan Skripsi

Untuk memperoleh gambaran singkat, penelitian ini dibagi dalam lima bab yang secara garis besarnya bab demi bab disusun sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Pendahuluan merupakan bab yang menguraikan tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, pembatasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penelitian.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab akan diuraikan mengenai pengertian bank syariah, konsep pemasaran, perilaku konsumen, model perilaku konsumen, definisi dan karakteristik jasa, pengertian produk, produk bank syariah, penelitian terdahulu dan kerangka pemecahan masalah.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Dalam bab ini diuraikan ruang lingkup penelitian, populasi dan sampel, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, metode pengambilan sampel, instrumen penelitian, metode pengujian kualitas data dan metode analisis data.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang karakteristik responden, pengujian kualitas data, analisis data dan pembahasan.

BAB V : PENUTUP

Dalam bab terakhir ini berisi tentang simpulan hasil penelitian, keterbatasan penelitian, dan saran-saran.