

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Bank syariah menurut (Perwataatmadja, 2017) ialah bank yang beroperasi berdasarkan prinsip-prinsip syariah (Islam) dan tata caranya didasarkan pada ketentuan Al-Quran dan Hadits. Bank syariah sering disebut sebagai bank tanpa bunga, meskipun demikian keberadaan bank syariah mampu menarik minat masyarakat Indonesia yang mayoritas penduduknya beragama Islam untuk melakukan transaksi di bank syariah. Perwataatmadja juga menyampaikan bahwa sampai saat ini, bank syariah mampu memberikan pelayanan terbaik untuk para nasabah dengan menawarkan berbagai macam produk yang telah dimiliki oleh bank syariah itu sendiri. Menurut Undang-undang No.10 tahun 1998 bank syariah adalah bank yang melaksanakan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran.

Sistem perbankan dalam memberikan jasa lalu lintas pembayaran tentunya juga menganut prinsip-prinsip dalam Islam. Prinsip syariah menurut Pasal 1 ayat 13 Undang-undang No.10 tahun 1998 tentang perbankan adalah aturan perjanjian berdasarkan hukum islam antara bank dengan pihak lain untuk penyimpanan dana atau pembiayaan kegiatan usaha berdasarkan prinsip bagi hasil (*mudharabah*), pembiayaan (*musyarakah*), prinsip jual beli (*murabahah*), atau pembiayaan barang modal (*ijarah*). Berdasarkan Pasal 4 UU No. 21 Tahun 2008 tentang perbankan syariah, bank syariah diwajibkan untuk menjalankan fungsi menghimpun dan menyalurkan dana dari masyarakat. Fungsi lain bank syariah

sebagai manajer investasi, dapat dilihat dari segi penghimpunan dana oleh bank syariah, khususnya dana *mudharabah* yang bertindak sebagai manajer investasi dari pemilik dana (*shahibul maal*) dalam hal dana tersebut harus disalurkan pada penyalur yang produktif, sehingga dana yang dihimpun dapat menghasilkan keuntungan yang akan dibagikan antara bank syariah dan pemilik dana. Kemudian fungsi Investor, dalam penyaluran dana bank syariah berfungsi sebagai investor (pemilik dana). Penanaman dana yang dilakukan oleh bank syariah harus dilakukan pada sektor-sektor yang produktif dengan resiko minim dan tidak melanggar ketentuan syariah.

Efektivitas penghimpunan dan penyaluran dana dari masyarakat di sektor yang produktif sangat bergantung pada jumlah nasabah yang dimiliki bank, karena nasabah merupakan indikator keberhasilan maju tidaknya suatu perbankan. OJK mengelompokkan produk bank syariah kedalam tiga kelompok utama antara lain produk penyaluran dana, kegiatan penyaluran dana nasabah dikenal dengan istilah pembiayaan dalam bank syariah. Pembiayaan terbagi menjadi tiga kategori yang dibedakan berdasarkan tujuan penggunaannya. Kemudian produk penghimpunan dana, dalam perbankan syariah produk tersebut dapat berbentuk giro, tabungan dan deposito. Prinsip operasional syariah yang diterapkan dalam penghimpunan dana masyarakat menggunakan prinsip *wadiah* dan *mudharabah*. Produk yang terakhir yaitu produk jasa keuangan, bank syariah selain dapat melakukan penghimpunan dan menyalurkan dana, bank syariah juga dapat memberikan jasa kepada nasabah dengan mendapatkan imbalan berupa sewa atau keuntungan atas pelayanan jasa yang diberikan. Salah satu produk titipan yang

dikelola oleh bank syariah adalah tabungan haji. Perbandingan jumlah nasabah tabungan haji pada bank syariah selama 4 tahun dapat dilihat pada tabel 1.1 berikut.

Tabel 1.1
Data Perbandingan Jumlah Nasabah Produk Tabungan Haji di Bank Syariah

No.	Nama Bank Syariah	Jumlah Nasabah Tabungan Haji			
		2013	2014	2015	2016
1.	Bank Mega Syariah	108.690	106.438	108.456	114.605
2.	Bank Muamalat Indonesia	143.582	128.375	115.515	99.901
3.	BNI Syariah	279.484	396.960	722.072	971.055
4.	BRI Syariah	266.005	343.955	654.096	933.624
5.	Bank Syariah Mandiri	2.939.993	3.064.296	3.318.724	3.696.282
6.	Bank Panin Dubai Syariah	184	5.768	15.445	26.328

Sumber: Annual Report 2012–2016

Berdasarkan data diatas jumlah nasabah yang berminat untuk membuka rekening tabungan haji di Bank Mega Syariah masih relatif rendah. Bahkan selama tahun 2013-2015 jumlah nasabah yang dimiliki Bank Mega Syariah selalu berada di urutan kelima bila dibandingkan dengan bank syariah lain seperti BNI Syariah, BRI Syariah, Bank Syariah Mandiri dan Bank Muamalat. Nasabah dalam membuka tabungan haji juga mempertimbangkan berbagai faktor, ada beberapa faktor yang mempengaruhi perilaku kosumen dalam pengambilan keputusan, diantaranya yaitu faktor internal dan faktor eksternal, faktor internal menurut Kotler terdiri dari lokasi, produk, pelayanan, fasilitas dan promosi sedangkan faktor eksternal terdiri dari budaya, sosial, pribadi dan psikologis. Berdasarkan pada penelitian Kotler berupa faktor internal, pada penelitian ini ingin mengetahui

seberapa besar faktor internal berpengaruh dalam pengambilan keputusan. Faktor-faktor yang dimaksud tersebut memiliki ranah yang berbeda sesuai dengan konteks dari tiap variabel-variabel yang menjadi indikator, terjadinya perubahan pola pikir masyarakat dalam mengonsumsi barang dan jasa tersebut. Banyak faktor yang mempengaruhi nasabah dalam memilih produk tabungan haji di bank syariah.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk meneliti lebih lanjut mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam menggunakan tabungan haji. Oleh karena itu, penulis mengambil judul analisis faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam menggunakan produk tabungan haji PT. Bank Mega Syariah Cabang Darmo Surabaya.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang serta permasalahan diatas, maka diperoleh rumusan masalah, yaitu:

1. Apakah terdapat pengaruh dari faktor lokasi, faktor produk, faktor pelayanan, faktor fasilitas dan faktor promosi terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan produk tabungan haji pada Bank Mega Syariah Kantor Cabang Darmo Surabaya?

1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan permasalahan yang telah di kemukakan di atas, maka tujuan dari penulisan penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui pengaruh dari faktor lokasi, faktor produk, faktor pelayanan, faktor fasilitas dan faktor promosi terhadap keputusan

nasabah dalam menggunakan produk tabungan haji pada Bank Mega Syariah Kantor Cabang Darmo Surabaya.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat bagi perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat menghasilkan masukan yang bermanfaat bagi lembaga dan dapat dijadikan landasan untuk mengevaluasi pengaruh dari faktor lokasi, produk, pelayanan, fasilitas dan promosi terhadap keputusan nasabah dalam memilih Tabungan Haji di Bank Mega Syariah Kantor Cabang Darmo Surabaya.

1.4.2 Manfaat bagi penulis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kesempatan untuk menambah pengetahuan dan wawasan dalam bidang faktor internal yang memengaruhi keputusan nasabah dalam memilih Tabungan Haji di Bank Mega Syariah Kantor Cabang Darmo Surabaya.

1.4.3 Manfaat bagi pembaca

Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu pembaca untuk menambah wawasan dan pengetahuan tentang faktor-faktor yang meliputi faktor lokasi, produk, pelayanan, fasilitas dan promosi terhadap keputusan nasabah dalam memilih Tabungan Haji di Bank Mega Syariah Kantor Cabang Darmo Surabaya.