

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan ekonomi Islam telah diadopsi ke dalam kerangka besar kebijakan ekonomi salah satu sistem ekonomi Islam adalah bahwa sistem ini merupakan perpaduan atau jalan tengah antara sistem ekonomi kapitalis dan sistem sosialis. Sistem ekonomi Islam adalah sistem ekonomi yang asli bersumber pada nilai-nilai ajaran Islam, sistem ekonomi Islam dibangun di atas keyakinan dasar pada setiap manusia, kegiatan ekonomi selalu berkaitan dengan lalu lintas pembayaran uang dimana industri perbankan mempunyai peranan yang sangat strategis yakni sebagai urat nadi sistem perekonomian, kegiatan pokok bank yaitu menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali kepada masyarakat dalam bentuk suatu modal atau jenis pembiayaan lainnya.

Perusahaan-perusahaan masa kini sedang menghadapi persaingan terberat yang pernah mereka hadapi. Hanya perusahaan-perusahaan yang berfokus pada pelanggan yang berhasil menarik pelanggan dan berhasil memperkenalkan produk. Terlalu banyak perusahaan yang berpikir bahwa mendapatkan pelanggan adalah tugas bagian pemasaran atau penjualan. Jika bagian tidak mampu mendapatkan pelanggan, perusahaan akan berkesimpulan bahwa tenaga pemasaran mereka kurang baik. Akan tetapi, kenyataannya adalah bahwa pemasaran hanyalah salah satu faktor untuk menarik dan mempertahankan pelanggan. Bagian pemasaran hanya dapat menjadi efektif

pada perusahaan-perusahaan yang seluruh bagian dan karyawannya telah merancang serta menjalankan sistem penyampaian nilai pelanggan yang lebih unggul dari pada para pesaingnya.

Untuk itu pemasaran menjadi sangat penting dalam sebuah perusahaan karena berfungsi memasarkan produk yang memenuhi keinginan konsumen tak terkecuali bank yang menjadi faktor perekonomian sektor riil. Pemasaran bank mempunyai peranan yang sangat penting untuk menghadapi lingkungan yang dinamis dan pada akhirnya memperoleh keunggulan tertentu atau berhasil untuk meningkatkan keuntungan tertentu. Bank bukanlah suatu hal yang asing bagi masyarakat saat ini, masyarakat sangat membutuhkan keberadaan bank, bank sudah dianggap sebagai salah satu lembaga keuangan yang aman dalam melakukan berbagai macam aktivitas keuangan, bank juga merupakan salah satu lembaga yang mempunyai peran sangat penting dalam mendorong pertumbuhan perekonomian suatu negara, hampir semua sektor usaha yang meliputi sektor industri, pertanian, perkebunan, jasa dan usaha lainnya sangat membutuhkan bank sebagai mitra dalam melakukan transaksi keuangan, semua sektor usaha maupun individu saat ini dan masa akan datang tidak akan lepas dari sektor perbankan bahkan menjadi kebutuhan dalam menjalankan aktivitas keuangan dalam melancarkan usahanya. (Dewi, Vol 5: 2015)

Berawal sejak tahun 1999 Bank Syariah Mandiri melakukan pengembangan perbankan syariah sebagai tindak lanjut dari keputusan pemerintah untuk meminimalisir terjadinya krisis ekonomi dan moneter sebagai tindak lanjut Bank Syariah Mandiri melakukan konsolidasi serta

bertujuan untuk mengembangkan layanan Perbankan Syariah dan untuk menghilangkan sistem bunga/riba dan merubahnya dengan sistem bagi hasil sesuai yang disebutkan dalam *Al-Qur'an* selanjutnya Bank Syariah Mandiri secara resmi beroperasi pada tanggal 1 November 1999 atau 25 Rajab 1420H.

Perbankan syariah yang berusaha mengakomodir sebagai pihak yang menginginkan agar tersedia jasa transaksi keuangan yang dilaksanakan sejalan dengan nilai moral prinsip-prinsip syariah Islam khususnya berkaitan dengan pelanggaran praktek riba, kegiatan yang bersifat spekulatif yang serupa dengan perjudian (*maysir*), ketidakpastian (*gharar*) dan pelanggaran prinsip keadilan (*al-adl*) dalam transaksi serta keharusan penyaluran dana investasi pada kegiatan usaha yang etis.

Bank Syariah Mandiri juga mempertimbangkan karakteristik ekonomi untuk menyusun kebijakan yang memperhatikan filosofi keberadaan Bank Syariah Mandiri yang didorong oleh keinginan tersedianya jasa keuangan yang sesuai prinsip syariah dengan mewujudkan sistem perbankan yang terhindar dari sistem bunga/riba, perkembangan Bank Syariah Mandiri juga didorong oleh keinginan untuk menata aktivitas ekonomi dan keuangan sesuai dengan tuntunan syariah serta sebagai respon terhadap fenomena krisis yang dipicu oleh perilaku buruk dalam berekonomi yang mengabaikan etika agama dan lain lain.

Melihat fenomena tersebut maka dianggap perlu adanya jalan keluar dari masalah tersebut. Dari sinilah kemudian muncul paradigma baru yang

dilandasi oleh kebutuhan yang paling dasar dalam menarik minat nasabah yang sesuai prinsip Islam yakni kejujuran, moral, etika, kepercayaan dan agama.

Bank Syariah Mandiri menjalankan tugasnya sebagai lembaga intermediasi (penyaluran), dari nasabah pemilik dana (*shahibul mal*) dengan nasabah yang membutuhkan dana, namun dana dalam bank syariah diperlukan sebagai investor dana tersebut disalurkan kepada nasabah yang membutuhkan pembiayaan dengan ketentuan akad yang telah disepakati pihak bank, dari pembiayaan tersebut, Bank Syariah Mandiri mendapatkan bagi hasil/marjin yang merupakan pendapatan bagi Bank Syariah Mandiri tersebut.

Selanjutnya melalui surat keputusan Deputy Gubernur Senior Bank Indonesia No. 1/1 KEP.DSG/ 1999. BI menyetujui perubahan nama menjadi PT Bank Syariah Mandiri, menyusul pengukuhan dan pengakuan legal tersebut, PT Bank Syariah Mandiri secara resmi mulai beroperasi sejak Senin tanggal 25 Rajab 1420 atau tanggal 1 November 1999. PT Bank Syariah Mandiri hadir, tampil dan tumbuh sebagai bank yang mampu memadukan idealisme usaha dengan nilai-nilai rohani inilah yang melandasi kegiatan operasionalnya dan menjadi salah satu keunggulan Bank Syariah Mandiri dalam kiprahnya diperbankan Indonesia. Bank Syariah hadir untuk bersama membangun Indonesia menuju Indonesia menuju lebih baik ke depannya.

Hal-hal yang telah dilakukan oleh Bank Syariah Mandiri sehubungan untuk menarik nasabah adalah, produk layanan yang diberikan Bank Syariah Mandiri kepada semua nasabah yakni mandiri tabungan, mandiri tabungan rencana, dan mandiri kartu kredit. Selain itu, berbagai layanan internet banking

juga diterapkan bagi nasabah yang memiliki mobilitas tinggi. Produk-produk tersebut sudah mewakili kebutuhan nasabah dengan biaya yang dapat dijangkau nasabah dari semua kalangan ekonomi.

Selanjutnya dari segi saluran distribusi, Bank Syariah Mandiri memberikan kemudahan bagi nasabah, saat ini jumlah kantor cabang Bank Syariah Mandiri kantor seluruh Provinsi Riau, jaringan elektronik pun terus diperluas bisa dilihat dari jumlah ATM Bank Syariah Mandiri yang tersebar di berbagai wilayah Pekanbaru, termasuk Pekanbaru. Dari segi promosi yang dilakukan Bank Syariah Mandiri menerapkan *online* dan *offline*, salah satunya terlihat banyaknya brosur menarik sebagai media *offline*, Bank Syariah Mandiri juga mempromosikan dengan menyediakan *website* yang mampu menyediakan semua informasi secara online dan iklan di media masa. Selang (Vol.1: 73)

Pada bauran proses, Bank Syariah Mandiri dapat memberikan kepuasan bagi nasabahnya, salah satunya ketika nasabah mau memasuki Bank Syariah Mandiri sudah ada penjaga yang membuka pintu dan menawarkan bantuan dengan ramahnya, sampai pada *customer service* dan petugas lainnya melayani dengan profesional dalam melayani nasabah. Dari pendukung fisik yang digunakan Bank Syariah Mandiri dalam melayani nasabah juga memenuhi standar, dilihat dari bangunan kantornya yang memadai dan sarana prasarana yang mendukung otomatis memberi persepsi positif terhadap Bank Syariah Mandiri dan akan memberikan kepercayaan dan kenyamanan bagi nasabah. Untuk sumber daya manusia, Bank Syariah Mandiri tentunya mempunyai standar kualifikasi terhadap para karyawannya, melalui sistem

rekrutmen yang ketat pasti akan terpilih karyawan-karyawan terbaik, memiliki integritas, berwawasan luas, terampil, dan mampu bekerja secara profesional. Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Merry Meilany selaku *clearing operation service officer* di Bank Syariah Mandiri Pekanbaru.

Saat ini perkembangan Bank Syariah Mandiri semakin pesat dapat dilihat dari peningkatan jumlah nasabah setiap tahunnya sekitar 0,3%, melihat fenomena tersebut maka dianggap perlu adanya jalan keluar dari masalah tersebut. Dari sinilah kemudian muncul paradigma baru yang dilandasi oleh kebutuhan yang paling dasar dalam menarik minat nasabah yang sesuai prinsip Islam yakni kejujuran, moral, etika, kepercayaan dan agama disertai juga keunggulan Bank tersebut yaitu banyak KCP di berbagai wilayah, adanya bonus, bisa transaksi menggunakan ATM, yang menyebabkan minat nasabah untuk bergabung di KCP Bank Syariah Mandiri.

Hal ini menjadi tindakan nyata dari konsumen yang dipengaruhi oleh faktor-faktor yang mengarahkan mereka untuk memilih bernasabah di Bank Syariah Mandiri. Menyikapi hal itu, tentunya pihak Bank Syariah Mandiri akan berusaha seoptimal mungkin untuk mempengaruhi konsumen, pihak bank juga dituntut dapat mengembangkan dan menentukan hasil yang akan dicapai untuk mengoptimalkan pendapatan yang berbasis pelayanan nasabah dan pelayanan calon nasabah Bank Syariah Mandiri.

Tabel 1: Jumlah Nasabah di KCP Bank Syariah Mandiri Jl. Jendral Sudirman Pekanbaru

NO	TAHUN	NASABAH MENABUNG	NASABAH PEMBIAYAAN	JUMLAH
1	2012	1.072	904	1.976
2	2013	1.358	875	2.233
3	2014	1.623	824	2.447
4	2015	1956	694	2.650
5	2016	2.100	600	2.700

Sumber: KCP Bank Syariah Mandiri JL. Jendral Sudirman Pekanbaru.

Dari tabel tersebut menunjukkan bahwa pada tahun 2012 jumlah nasabah yang menabung dan nasabah pembiayaan di KCP Bank Syariah Mandiri JL. Jendral Sudirman Pekanbaru masing-masing sebanyak 1.072 dan 904 dan jumlah keseluruhan tahun 2012 berjumlah 1.976 orang, selanjutnya pada tahun 2013 jumlah keseluruhan jumlah nasabah 2.233, tahun 2014 jumlah nasabah meningkat menjadi 2.447 orang, pada tahun 2015 jumlah nasabah keseluruhannya menjadi 2.650, dan tahun 2016 jumlah nasabah di KCP Bank Syariah Mandiri Pekanbaru mencapai 2.700 orang.

Oleh karena itu, Bank Syariah Mandiri dituntut untuk dapat memprediksikan bagaimana para nasabah akan merespon strategi pemasaran yang diterapkan, agar berpengaruh terhadap calon nasabah yang ingin menabung di Bank Syariah Mandiri. Dari latar belakang penjelasan diatas

terlihat bahwa adanya pengaruh minat nasabah terhadap keputusan nasabah. Oleh Karna itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian berdasarkan penjelasan di atas yang dituangkan dalam bentuk karya ilmiah yang berjudul **“Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Bergabung di KCP Bank Syariah Mandiri Jl. Jendral Sudirman Pekanbaru “**

B. Perumusan Masalah

1. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi minat nasabah untuk bergabung di KCP Bank Syariah Mandiri JL. Jendral Sudirman Pekanbaru ?
2. Faktor apa yang paling dominan mempengaruhi minat nasabah untuk bergabung di KCP Bank Syariah Mandiri JL. Jenderal Sudirman Pekanbaru.?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan penelitian ini adalah mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah untuk bergabung di KCP Bank Syariah Mandiri JL. Jenderal Sudirman Pekanbaru.
2. Mengetahui faktor yang paling dominan mempengaruhi minat nasabah untuk bergabung di KCP Bank Syariah Mandiri JL. Jenderal Sudirman Pekanbaru.

D. Manfaat Penelitian

1. Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan salah satu bahan informasi dan pertimbangan bagi pimpinan lembaga keuangan, terutama pimpinan Bank

Syariah Mandiri Pekanbaru untuk meningkatkan kualitas produk jasa dan pelayanan terhadap masyarakat guna meningkatkan minat nasabah untuk bergabung di Bank Syariah Mandiri Pekanbaru.

2. Penelitian ini dapat digunakan sebagai informasi, referensi dan dapat memberi wawasan bagi nasabah untuk dapat memilih bank yang berkualitas untuk dapat meningkatkan ekonomi di masa yang akan datang.
3. Merupakan persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Ekonomi Syariah di Fakultas Agama Islam Universitas Islam Riau.

E. Sistematika Penulisan

Secara garis besar, sistematika penulisan skripsi penelitian dibagi dalam lima bab, yaitu:

BAB I: PENDAHULUAN

Dalam bab ini terdiri atas Latar Belakang Masalah; Perumusan Masalah, Tujuan Penelitian; Manfaat Penelitian; dan Sistematika Penelitian.

BAB II: KERANGKA TEORITIS

Dalam bab ini akan dijelaskan tentang; Pengertian Minat; Faktor yang Mempengaruhi Minat; Pengambilan Keputusan Konsumen; Pengertian Bank Syariah; Dasar Hukum Bank Syariah; Fungsi dan Peran Bank Syariah; Akad Bank Syariah, Produk Pendanaan dan Pembiayaan Bank Syariah; Tinjauan yang Relevan; Konsep Operasional; Kerangka Konseptual dan Hipotesis.

BAB III: METODE PENELITIAN

Bab ini Menjelaskan Jenis Penelitian; Tempat dan Waktu Penelitian; Populasi dan Sampel; Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data; Teknik Pengolahan dan Analisis Data.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini akan dijelaskan tentang Gambaran Umum Lokasi Penelitian; Deskripsi Data; Analisis Data; Pembahasan Hasil Temuan.

BAB V : PENUTUP

Dalam bab ini akan dijelaskan tentang kesimpulan dan saran.