BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perekonomian saat ini yang semakin kompleks tentunya tidak terlepas dari peran keikutsertaan perbankan. Perbankan merupakan lembaga keuangan yang berperan penting pada kehidupan suatu negara. Pelayanan dari perbankan yang diberikan kepada masyarakat dapat mendukung pertumbuhan ekonomi serta dapat memperlancar laju kegiatan perekonomian.

Peran strategis Bank tersebut disebabkan oleh arti sederhana Bank yang sebagai *"lembaga keuangan yang kegiatan utamanya adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali dana tersebut ke masyarakat serta memberikan jasa lainnya".*[1] Bank merupakan pihak yang bertindak sebagai penyalur dana dari masyarakat yang surplus dana kepada masyarakat yang mengalami kekuarangan dana. Dalam hal ini bank hanya sebagai mediator saja. Selain tugasnya yang sebagai mediator, bank juga memberikan pelayanan kepada masyarakat melalui jasa-jasa yang tentunya berhubungan dengan keuangan, seperti : transfer uang.

Dunia perbankan di Indonesia saat ini mengalami perkembangan yang sangat pesat. Hal ini dibuktikan dengan banyak bermunculan bank-bank, baik itu bank cabang dari bank yang sudah ada maupun bank yang baru. Selain itu, pada era global seperti ini, hampir seluruh lapisan masyarakat mengenal baik

[1] Kasmir, *Pemasaran Syariah*, (Jakarta: Kencana, 2005), hal. 201

dengan yang namanya bank dan bankan saat ini menjadi nasabah maupun pengguna jasa dari bank. Tidak dapat dipungkiri bahwa bank memang sangat dibutuhkan oleh masyarakat. Dilihat dari fungsi bank yaitu sebagai lembaga mediator antara masyarakat yang membutuhkan dana dan masyarakat yang memiliki kelebihan dana. Kegiatan penyaluran dana memang sangat mendasar bagi masyarakat dalam mengembangkan perekonomian. Untuk itulah bank sangat diperlukan bagi masyarakat baik masyarakat dari kalangan menengah ke bawah maupun kalangan menengah ke atas.

Dari segi operasionalnya, bank dikenal dengan 2 macam yaitu bank konvensional dan bank syariah. Bank konvensional merupakan bank yang telah ada sejak zaman awal masuknya bank di Indonesia yang dalam operasionalnya menggunakan prinsip-prinsip konvensional. Sedangkan bank syariah merupakan bank yang datang lebih akhir jika dibandingkan dengan bank konvensional. Bank syariah adalah bank yang operaasionalnya menggunakan prinsip-prinsip syariah.

Hal yang sangat mendasar mengenai perbedaan bank konvensional dengan bank syariah adalah penggunaan bunga. Dalam bank konvensional, bunga digunakan pada setiap transaksi yang ada karena operasional pada bank konvensional bunga merupakan dasar perhitungan dalam pengambilan serta pemberian keuntungan. Sedangkan dalam bank syariah penggunaan bunga sangat tidak diperbolehkan, karena pengambilan dan pemberian keuntungan berdasarkan bunga dianggap sebagai riba. Hukum penggunaan riba dalam syariat Islam yaitu haram.

Meskipun bank syariah datang lebih akhir dari bank konvensional, namun eksistensi dari bank syariah saat ini tidak bisa diragukan lagi. Pertumbuhan bank syariah juga tidak kalah pesat dengan pertumbuhhan dari bank konvensional seiring dengan tumbuhnya kesadaran masyarakat tentang transaksi yang mengandung riba dilarang dalam syariat Islam. Minat masyarakat pada bank syariah juga semakin besar. Dilihat dari banyaknya bank syariah di setiap daerah di Indonesia. Selain itu, banyaknya sekolah tinggi yang membuka jurusan Perbankan Syariah dan memiliki peminat yang cukup banyak.

Bank Syariah lahir di Indonesia, pada tahun 90-an atau tepatnya setelah adanya Undang-undang no 7 tahun 1992, yang direvisi dengan Undang-undang no. 10 tahun 1998 serta Undang-undang no.21 tahun 2008 dalam bentuk sebuah bank yang beroperasinya dengan sistem bagi hasil atau bank syariah.[2] Undang-undang Perbankan Syariah No. 21 Tahun 2008 menyatakan bahwa perbankan syariah adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang bank syariah dan unit usaha syariah, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahnya berdasarkan prinsip syariah dan menurut jenisnya terdiri atas bank umum syariah (BUS), unit usaha syariah (UUS), dan bank pembiayaan rakyat syariah.[3] Bank syariah didirikan atas keresahan masyarakat mengenai riba. Pendiriannya berdasarkan pada Q.S. Al-Baqarah ayat 275 yaitu :

---

[2] Rivai, Veithzal dan Ismal Rifki, *Islamic Risk For Islamic Bank (Risiko bukan untuk ditakuti, tapi dihadapi dengan cerdik, cerdas, dan profesional)*, (Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama, 2013), hal. 25

[3] Ismai, MBA, *Perbankan Syariah*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2011), hal.32-33

Artinya : ....Dan Allah telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba....

Bank syariah tidak hanya berorientasi pada keuntungan saja, melainkan banyak misi-misi Islam yang terkandung d alam bank syariah, seperti menjalin silaturahmi antar umat muslim, serta misi kemaslahatan umat Islam, dan keberkahan dalam setiap kegiatan. Dalam mempertahankan keberlangsungan, bank syariah harus mempertahankan eksistensinya dengan tetap memiliki nasabah dan diharapkan mampu bertambah.

Nasabah merupakan tonggak utama dari kemampuan bank dalam mempertahankan keberlangsungannya, baik itu bank syariah maupun bank konvensional. Semakin banyak nasabah dalam sebuah bank, maka akan semakin tinggi pula eksistensi dari bank tersebut. Hubungan nasabah dengan bank dapat di tuangkan dalam bentuk tertulis. Perjanjian tertulis antara bank dan nasabah tersebut dituangkan dalam perjanjian baku. perjanjian baku atau perjanjian standar merupakan perjanjian yang isinya dibuat oleh salah satu pihak, serta pihak tersebut merupakan pihak yang biasanya mempunyai daya tawar yang lebih kuat, dalam hal ini bank. Pihak lain, yang dalam hal ini adalah nasabah cukup memberikan persetujuannya untuk menandatangani atau tidak menandatangani perjanjian. Nasabah diberi kuasa sendiri untuk mengambil keputusan sebagai nasabah dalam bank.

Ada beberapa faktor yang mempengaruhi calon nasabah dalam mengambilan keputusan menjadi nasabah sebuah bank, diantaranya adalah faktor emosional dan rasional dari calon nasabah itu sendiri.

Dalam pengambilan keputusan menjadi nasabah pada sebuah bank, perasaan dari nasabah menjadi salah satu faktor yang berpengaruh serta pemikiran dari nasabah juga menjadi faktor yang berpengaruh. Keduanya disebut sebagai faktor emosional dan juga faktor rasional.

Bank syariah merupakan perbankan yang mampu bertahan ditengah krisis pada tahun 1998. Selain itu, pada tahun 2008 ketika terjadi krisis di Amerika, bank syariah tidak terkena dampak dari adanya krisis tersebut. Hal itu terlihat dari penyaluran pembiayaan oleh perbankan syariah per Februari 2009 yang terus mengalami peningkatan dengan pertumbuhan sebesar 33,3 % pada Februari 2008 menjadi 47,3 % pada Februari 2009.[4]

Bank syariah di Indonesia lahir pada tahun 1992. Bank syariah yang pertama kali lahir di Indonesia adalah Bank Muamalat Indonesia. Pada tahun 1992 sampai 1999, perkembangan Bank Muamalat Indonesia, masih tergolong stagnan. Akan tetapi, sejak adanya krisis moneter 1997 dan 1998 yang melanda Indonesia, para bankir melihat bahwa Bank Muamalat Indonesia tidak erlalu terkena dampak dari krisis tersebut dan menganggap bahwa Bank Muamalat Indonesia adalah satu-satunya bank syariah yang tetap bertahan dalam krisis.[5]

PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. menyabet tiga penghargaan dari Majalah *Economic Review* dan *Perbanas Institute*. Penghargaan itu antara lain peringkat I kategori Buku 2 dengan aset Rp 25 triliun ke atas dari Anugerah

---

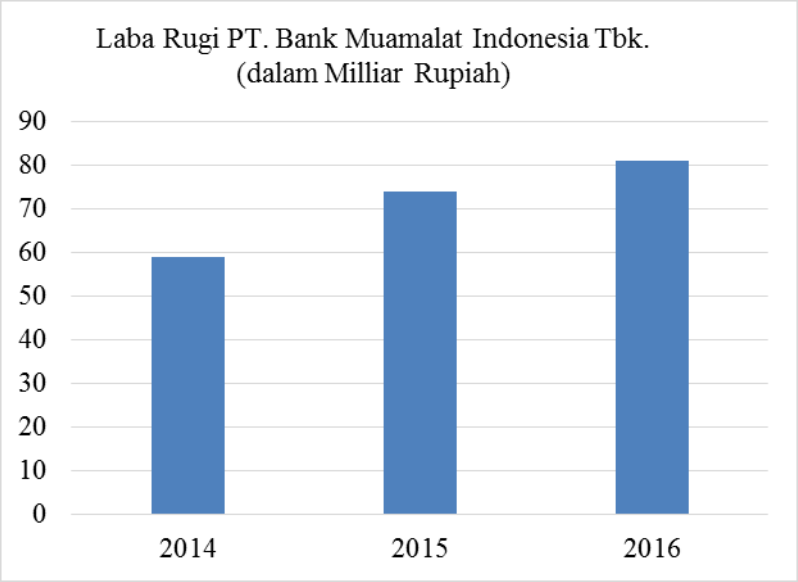
[4] Edhi Satriyo Wibowo dan Muhammad syaichu, *Analisis pengaruh suku bunga, Inflasi, CAR, BOPO, NPF terhadap Profitabilas Bank Syariah dalam http://eprints. undip.ac.id/39051/1/WIBOWO.pdf*, diakses pada tanggal 12 Desember 2017

[5] Ismail, MBA, *Perbankan Syariah*, ..., hal.31

Perbankan Indonesia-VI-2017 (APBI). Selain itu, perseroan juga meraih penghargaan Peringkat Pertama untuk kategori Anugerah Perusahaan Tbj Indonesia-IV-2017 (APTI-IV-2017). Ketiga, penghargaaan untuk Endy PR Abdurrahman, Direktur Utama Bank Muamalat, yang dinobatkan sebagai The Best CEO Perbankan Syariah Indonesia 2017.[6]

Selain itu, laporan laba rugi dari PT. Bank Muamalat Indonesia mengalami peningkatan di tiga tahun terakhir.[7]

Tabel 1



Peneliti tertarik untuk melakukan penelitian di PT. Bank Muamalat KC. Kediri karena PT. Bank Muamalat merupakan bank syariah pertama yang muncul di Indonesia serta perkembangannya begitu signifikan. selain itu, peneliti memilih kantor cabang di Kediri karena lokasi yang tidak begitu jauh dengan tempat tinggal peneliti.

---

[6] http://ekonomi.kompas.com/read/2017/08/24/130409926/bank-muamalat-raih-penghargaan-bank-syariah-terbaik. Diakses pada tanggal 17 November 2017 pukul 10.00

[7] http://www.bankmuamalat.co.id/uploads/hubungan_investor/1_laporan-tahunan-2016_20170329202803.pdf. Diakses pada tanggal 01 Januari 2018

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. KC. Kediri dalam menganalisis faktor emosional dan rasional dalam pengambilan keputusan menjadi nasabah dengan judul "ANALISIS FAKTOR EMOSIONAL DAN FAKTOR RASIONAL DALAM PENGAMBILAN KEPUTUSAN MENJADI NASABAH PT. BANK MUAMALAT Tbk. KANTOR CABANG KEDIRI".

B. Fokus Penelitian

Fokus Penelitian berfungsi untuk memeberikan batas hal-hal yang akan diteliti dan berguna dalam memberikan arah selama proses penelitian, utamanya pada saat pengumpulan data yaitu membedakan antara data yang relevan dengan tujuan penelitian kita.[8]

Berdasarkan konteks penelitian yang telah dipaparkan sebelumnya, maka dapat disajikan fokus penelitian antara lain sebagai berikut :

1. Bagaimana faktor emosional calon nasabah dalam pengambilan keputusan menjadi nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. KC. Kediri?
2. Bagaimana faktor rasional calon nasabah dalam pengambilan keputusan menjadi nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. KC. Kediri?
3. Apa saja kendala yang dihadapi dalam pengambilan keputusan sebagai nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. KC. Kediri?

[8] Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, (Bandung: Alfabeta, 2007), hal. 171

C. Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dari pelaksanaan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk memaparkan faktor emosional calon nasabah dalam pengambilan keputusan menjadi nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. KC. Kediri.
2. Untuk memaparkan faktor rasional calon nasabah dalam pengambilan keputusan menjadi nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. KC. Kediri.
3. Untuk mengetahui kendala yang dihadapi nasabah dalam pengambilan keputusan sebagai nasabah di PT. Bank Muamalat Indonesia KC. Kediri.

D. Batasan Penelitian

Tujuan dari batasan penelitian adalah untuk membahas masalah yang ada dalam fokus penelitian supaya tidak keluar dari jalur pembahasan serta menghasilkan pembahasan yang terarah. Adapaun batasan penelitian ini sebagai berikut :

1. Batasan Lokasi Penelitian

   Agar penelitian yang dilaksanakan terarah dan jelas, maka perlu pembatasan lokasi penelitian. Adapun lokasi yang akan menjadi tempat penelitian penulis adalah PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Kantor Cabang Kediri yang beralamatkan di Jalan Sultan Hasanuddi no. 26,

Kelurahan Dandangan, Kecamatan Dandangan, Kota Kediri, Provinsi Jawa Timur.

2. Batasan Masalah Penelitian

Adapun masalah pokok yang diteliti adalah masalah faktor emosional dan faktor rasional dalam pengambilan keputusan sebagai nasabah.

E. Manfaat Penelitian

Dari pembahasan permasalahan dalam penelitian ini diharapkan akan dapat bermanfaat baik secara teoritis maupun secara praktis yang dapat diterapkan nantinya. Manfaat tersebut adalah sebagai berikut :

1. Kegunaan Teoretis

Penelitian ini diharapkan mampu menambah wawasan mengenai kajian ilmu yang berkaitan dengan pemasaran syariah.

2. Kegunaan Praktis

a. Bagi PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. KC. Kediri

Penelitian ini diharapkan mampu menjadi bahan pertimbangan dalam melakukan pemasaran syariah.

b. Bagi Akademis

Penelitian ini dilaksanakan dan kemudian dapat menambah atau memperkaya pemberdayaan kepustakaan di IAIN Tulungagung.

c. Bagi Peneliti Lanjutan

Penelitian ini diharapan mampu menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya yang kemudian akan lebih disempurnakan.

F. Penegasan Istilah

Untuk menghindari kesalahpahaman dalam menelaah serta memahami pokok-pokok permasalahan dalam uraian selanjutnya, maka terlebih dahulu penulis mengemukakan pengertian-pengertian yang ada dalam judul skripsi yaitu "Analisis Faktor Emosional dan Faktor Rasional dalam Pengambilan Keputusan sebagai Nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk.". Adapun istilah-istilah yang akan penulis kemukakan dalam judul adalah sebagai berikut :

1. Definisi Konseptual

a. Faktor Emosional

Menurut Ujang Sumarwan, Emosi adalah suatu response terhadap suatu lingkungan tertentu.[9]

b. Faktor Rasional

Menurut KBBI, rasional adalah menurut pikiran dan pertimbangan yang logis, menurut pikiran yang sehta dan cocok dengan akal. [10]

---

[9] Ujang Sumarwan, *Perilaku Konsumen, Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2004), hal 292

[10] Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, *Kamus Besar bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 1999), Edisi Kedua, hal.821

c. Pengambilan Keputusan

Menurut Etta Mamang dan Sopiah, perilaku konsumen merupakan proses pemecahan masalah dalam rangka memenuhi keinginan atau kebutuhan konsumen.[11]

d. Nasabah

Menurut Muhammad Djumhana, Nasabah merupakan konsumen dari pelayanan jasa perbankan .[12]

e. Bank Syariah

Menurut Muhammad, Bank Syariah adalah Bank yang beroperasi dengan tidak mengandalkan pada bunga.[13]

2. Definisi Operasional

Analisis faktor emosional dan faktor rasional dalam pengambilan keputusan menjadi nasabah merupakan pembahasan dengan melakukan penelitian untuk memaparkan bagaimana faktor emosional dan faktor rasional dari seseorang dalam pengambilan keputusan menjadi seorang nasabah pada sebuah bank.

---

[11] Ettan Mamang dan Sopiah, *Perilaku Konsumen, Pendekatan Praktis*, (Yogyakarta: CV Andi Offset, 2013), hal.333

[12] Muhammad Djumhana, *Hukum Perbankan di Indonesia*, (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2003), hal. 282

[13] Muhammad, *Manajemen Pembiayaan Bank Syariah*, (Yogyakarta: Akademi Manajemen Perusahaan YKPN, 2005), hal. 1

G. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan ini di sajikan dalam enam bab, dan disetiap babnya terdapat sub-sub bab sebagai perinciannya, maka dari itu sistem pembahasannya sebagai berikut:

BAB I: PENDAHULUAN

Dimaksud untuk memberikan gambaran secara singkat apa yang akan di bahas dalam skripsi yaitu mengenai (a) Konteks penelitian, (b) Fokus penelitian, (c) Tujuan penelitian, (d) Batasan penelitian, (e) Manfaat penelitian, (f) Penegasan istilah, (g) Sistematika penulisan.

BAB II: KAJIAN PUSTAKA

Bagian ini diuraikan berbagai (a) Landasan teori, (b) Penelitian terdahulu, (c) Kerangka konseptual.

BAB III: METODE PENELITIAN

Didalam metode penelitian ini memuat tentang (a) Pendekatan dan jenis penelitian, (b) Lokasi penelitian, (c) Kehadiran peneliti, (d) Data dan sumber data, (e) Teknik pengumpulan data, (f) Teknik analisis data, (g) Pengecekan keabsahan data, (h) Tahap-tahap penelitian.

BAB IV: HASIL PENELITIAN

Bagian ini memuat hasil penelitian terdiri dari (a) Paparan data, (b) Temuan penelitian, (c) Pembahasan temuan penelitian.

BAB V: PEMBAHASAN

Bagian ini berisi tentang pembahasan terkait dengan faktor emosional dan faktor rasional dalam pengambilan keputusan sebagai nasabah yang telah

dilakukan penelitian dan mencocokkan antara teori-teori dengan hasil penelitian, serta menjelaskan isi dari temuan teori.

BAB VI : PENUTUP

Pada bab bagian penutup dalam skripsi