

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Perbankan syariah pada hakikatnya merupakan perluasan pemikiran ekonomi syariah khususnya di bidang keuangan. Itu dibuat sebagai tanggapan atas tekanan dari para bankir dan kelompok ekonomi Muslim yang ingin memberikan layanan transaksi keuangan sesuai dengan standar dan nilai moral. syariah dalam islam adalah sebuah organisasi keuangan bernama Bank Muamalat yang memiliki tugas untuk mengumpulkan uang publik dan mengalokasikannya menggunakan sistem tertentu. Tabungan dan investasi meliputi giro wadiah, tabungan, dan deposito digunakan untuk mengumpulkan dana yang diperlukan. Selama ini terjadi, uang didistribusikan dengan menggunakan berbagai kontrak, termasuk istishna, mudharabah, musyarakah, ijarah, dan salam.

Secara khusus, Bank Muamalat sebagai lembaga keuangan yang berfungsi memfasilitasi mekanisme perekonomian di sektor riil melalui kegiatan usaha (investasi, jual beli, atau lainnya) berdasarkan prinsip syariah, telah menerapkan aturan perjanjian berdasarkan hukum Islam antara bank dengan pihak lain untuk menyimpan dana dan atau membiayai kegiatan usaha atau kegiatan lain yang dinyatakan sesuai dengan nilai syariah makro atau mikro.

Bank syariah menawarkan berbagai layanan keuangan, termasuk simpanan (*Al-wadi'ah*), pembiayaan (*Al-musyarakah*), bagi hasil (*Al-*

mudharabah), *Bai'al-Murabahah*, *Bai'assalam*, *Bai'Al-istih'na*, *Leasing (Al-Ijarah)*, dan *garansi (Al-Kafalah)*. Orang-orang tertarik untuk menabung di bank syariah dengan perbedaan produk dari yang ditawarkan oleh bank umum. Bank syariah tidak hanya harus menawarkan berbagai macam barang tetapi juga mendidik klien mereka atau masyarakat umum dengan menawarkan insentif yang memikat. Menemukan harapan nasabah secara umum dan meningkatkan nilai produk untuk memenuhi harapan tersebut adalah bagaimana produk perbankan mencapai tingkat kualitas yang diinginkan. Produk-produk pada bank syariah memiliki perbedaan dengan bank konvensional dan hal inilah yang menjadi daya tarik bagi masyarakat untuk menabung di bank syariah. Tidak hanya mengandalkan produk yang beragam, bank syariah juga harus memberikan informasi kepada nasabah atau masyarakat dengan promosi yang menarik. Kualitas produk perbankan didapat dengan cara menemukan keseluruhan harapan nasabah dan meningkatkan nilai produk dalam rangka memenuhi harapan nasabah tersebut.

Sebuah organisasi keuangan bernama Bank Muamalat menghapus riba dan menjalankan prinsip syariah. Perbankan syariah memainkan peran yang sama dengan perbankan biasa dalam operasinya. Keduanya berbeda dalam cara mereka mendekati transaksi keuangan. Penggunaan bagi hasil yang sesuai dengan ajaran Islam merupakan salah satu prinsip keuangan Islam. Mekanisme berbasis bunga yang digunakan dalam perbankan konvensional menghalangi penggunaan teori ini.

Pada tanggal 1 November 1991 atau 24 Rabi'us Tsani 1412 H, PT Bank Muamalat Indonesia Tbk (Bank Muamalat Indonesia) mulai menjalankan operasinya sebagai bank syariah pertama di Indonesia. Majelis Ulama Indonesia (MUI), Ikatan Cendekiawan Muslim Indonesia (ICMI), dan pengusaha muslim menjadi pihak yang meluncurkan Bank Muamalat Indonesia, mereka kemudian mendapat bantuan dari Pemerintah Republik Indonesia.

Sejak mulai beroperasi pada 1 Mei 1992 atau 27 Syawal 1412 H, Bank Muamalat Indonesia secara konsisten terus berinovasi dan mengeluarkan produk-produk keuangan syariah yang inovatif di Indonesia, antara lain Asuransi Syariah (Asuransi Takaful), Dana Pensiun Lembaga Keuangan Muamalat (DPLK Muamalat) dan Pembiayaan Syariah (Al-Ijarah Indonesia). Selain itu, Shar-e merupakan produk Bank Muamalat yang diperkenalkan pada tahun 2004 yang merupakan negara tabungan instan pertama di Indonesia. Dengan teknologi chip pertama di Indonesia dan layanan e-channel seperti internet banking, mobile banking, ATM, dan cash management, produk Shar-e Gold Debit Visa yang diperkenalkan pada tahun 2011 ini mendapat pengakuan dari Museum Rekor Indonesia (MURI).

Semua item ini telah memantapkan diri sebagai pionir produk syariah di Indonesia dan titik balik yang signifikan bagi sektor perbankan syariah. Bank Muamalat Indonesia telah berubah sejak tahun 2015 dalam rangka meningkatkan diri sebagai perusahaan dan mengalami pertumbuhan jangka panjang. Bank Muamalat Indonesia akan terus bergerak maju untuk memenuhi tujuan menjadi "*The Best*

Islamic Bank and Top 10 Bank in Indonesia with Strong Regional Presence" dengan menerapkan rencana bisnis yang terfokus pada manajemen kas, ATM, dan perbankan.

Untuk menggugah minat masyarakat dalam menggunakan layanan bank, berbagai produk Bank Muamalat dirilis dengan fitur dan kemudahan. Selain itu, kualitas pelayanan juga diutamakan untuk kesenangan nasabah. Masyarakat sekarang sudah memahami kelebihan atau fungsi bank untuk melakukan simpanan atau melakukan transaksi keuangan, sehingga masyarakat akan lebih hati-hati dalam memilih bank. Masyarakat menentukan layanan perbankan sesuai dengan kebutuhan dan produk layanan yang dapat diakses di bank.

PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Kendari, yang mulai beroperasi pada tanggal 7 Januari 2004. Pada bank syariah, kegiatan operasional tidak terlepas dari unsur penunjang lainnya, terutama unsur promosi. Aspek periklanan di bank syariah dapat berfungsi sebagai wahana untuk menginformasikan nasabah tentang layanan dan barang yang ditawarkan di sana. Pelanggan mungkin menyadari manfaat dari produk ini, yang mungkin menarik mereka untuk mencoba sebelum memutuskan apakah akan membeli. Promosi membuat konsumen memperoleh produk atau jasa dengan menarik minat mereka yang sebelumnya tidak tertarik melakukannya dan mendorong mereka untuk mencobanya, tidak diantisipasi bahwa nasabah akan mengenal bank tanpa promosi. Oleh sebab itu, promosi adalah strategi paling efektif untuk menarik dan mempertahankan nasabah.

Pengenalan barang baru dan rangsangan munculnya keinginan adalah dua tujuan dari komunikasi. Mengenali kebutuhan mungkin sangat penting untuk produk yang sudah tersedia, terutama jika pelanggan mungkin menunda atau menolak pembelian. Seorang calon pelanggan mungkin merasa lebih mudah untuk mendapatkan informasi berkat promosi. Membantu pelanggan belajar tentang produk adalah salah satu tujuan dari inisiatif promosi produk baru.

Berdasarkan latar belakang tersebut peneliti tertarik mengangkat topik “Pengaruh Minat, Tingkat Religiusitas, Produk dan Promosi terhadap Keputusan menjadi Nasabah Bank Muamalat Indonesia Cabang Kendari”.

1.2. Batasan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah yang diberikan, ada beberapa permasalahan yang ditemukan. Oleh sebab itu, perlu untuk membatasi masalah yang termasuk dalam ruang lingkup pada penelitian ini. Penelitian ini menggunakan data yang diambil dari nasabah Bank Muamalat Indonesia Cabang Kendari. Kemudian variabel penelitian yang digunakan adalah minat, tingkat religiusitas, produk dan promosi pengaruhnya terhadap keputusan menjadi nasabah Bank Muamalat Indonesia Cabang Kendari.

1.3. Rumusan Masalah

Dengan mengacu pada batasan masalah di atas, masalah penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah minat mempengaruhi keputusan menjadi nasabah di Bank Muamalat Indonesia Cabang Kendari?

2. Apakah tingkat religiusitas mempengaruhi keputusan menjadi nasabah di Bank Muamalat Indonesia Cabang Kendari?
3. Apakah produk mempengaruhi menjadi keputusan nasabah di Bank Muamalat Indonesia Cabang Kendari?
4. Apakah promosi mempengaruhi keputusan menjadi nasabah di Bank Muamalat Indonesia Cabang Kendari?
5. Apakah minat, tingkat religiusitas, produk dan promosi secara bersama-sama mempengaruhi keputusan menjadi nasabah di Bank Muamalat Indonesia Cabang Kendari?

1.4. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui minat berpengaruh terhadap keputusan menjadi nasabah di Bank Muamalat Indonesia Cabang Kendari.
2. Untuk mengetahui tingkat religiusitas berpengaruh terhadap keputusan menjadi nasabah di Bank Muamalat Indonesia Cabang Kendari.
3. Untuk mengetahui produk berpengaruh terhadap keputusan menjadi nasabah di Bank Muamalat Indonesia Cabang Kendari.
4. Untuk mengetahui promosi berpengaruh terhadap keputusan menjadi nasabah di Bank Muamalat Indonesia Cabang Kendari.
5. Untuk mengetahui minat, tingkat religiusitas, produk dan promosi secara bersama-sama berpengaruh terhadap keputusan menjadi nasabah di Bank Muamalat Indonesia Cabang Kendari.

1.5. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1.5.1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat sebagai berikut:

1. Menambah khazanah keilmuan bagi akademika dalam memperkaya informasi mengenai pengaruh minat, tingkat religiusitas, produk dan promosi terhadap keputusan menjadi nasabah Bank Muamalat.
2. Hasil penelitian ini dapat menjadi dasar acuan secara teoritis dalam mengembangkan nasabah Bank Muamalat.

1.5.2. Manfaat Praktis

Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak sebagai berikut:

1. Bagi IAIN Kendari

Temuan penelitian ini diharapkan dapat berkontribusi pada literatur dan meningkatkan pemahaman mahasiswa tentang unsur-unsur yang mempengaruhi keputusan mereka untuk menggunakan Bank Muamalat, khususnya di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Syariah.

2. Bagi Lembaga Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kendari
 - a. Sebagai faktor penentu proses Bank Muamalat Indonesia Cabang Kendari dalam merumuskan kebijakan dan strategi untuk menentukan bagaimana nasabah memilih untuk

menggunakan produk perusahaan dalam rangka mendongkrak pendapatan dari menggunakan produk bank.

b. Sebagai persiapan menghadapi persaingan antar lembaga keuangan syariah yang sejenis.

3. Bagi penulis

Sebagai tolak ukur untuk mengetahui sejauh mana pengetahuan yang dipelajari dalam proses perkuliahan dan teori-teori yang dipelajari selama perkuliahan yang telah diterapkan.

1.6. Definisi Operasional

Demi mencegah kekeliruan persepsi mengenai penelitian ini, maka penulis mendeskripsikan variabel yang terdapat dalam penelitian ini secara operasional sebagai berikut:

1. Minat (X_1)

Minat adalah motivasi internal atau elemen lain yang secara efektif menarik minat atau perhatian terhadap barang-barang perbankan syariah, yang menyebabkan pengambilan keputusan untuk menjadi nasabah Bank Muamalat Indonesia Cabang Kendari.

2. Tingkat Religiusitas (X_2)

Tingkat religiusitas seseorang ditentukan oleh seberapa dalam mereka meyakini suatu agama dan seberapa banyak mereka mengetahuinya. Tingkat religiusitas ini ditunjukkan dengan betapa seriusnya mereka menjalankan komitmen agama mereka dan seberapa tulus mereka mengikuti hukum dalam kehidupan sehari-hari.

3. Produk (X₃)

Produk adalah segala sesuatu yang dapat diberikan oleh Bank Muamalat kepada nasabah untuk menarik perhatian, mendorong mereka untuk membeli, memanfaatkannya atau mengkonsumsinya untuk memuaskan keinginan dan kebutuhan.

4. Promosi (X₄)

Promosi adalah strategi yang digunakan oleh bank untuk menyebarkan berita tentang keunggulan barang mereka dan membujuk pelanggan untuk membeli.

5. Keputusan Menabung (Y)

Keputusan menabung adalah prosedur pemecahan masalah yang dimulai dengan latar belakang situasi, mengidentifikasi masalah, dan kemudian sampai pada keputusan atau rekomendasi.

1.7. Sistematika Pembahasan

Penelitian ini akan disajikan dalam lima bab yang dimana setiap bab memiliki keterkaitan manfaat yang telah disusun secara sistematis agar mempermudah pembaca dalam memahami isi penelitian ini, yakni sebagai berikut:

Bab I Pendahuluan mencakup tentang latar belakang masalah yang menjadi alasan dibuatnya penelitian ini. Perumusan masalah memerlukan jawaban melalui penelitian yang terdiri dari pernyataan tentang keadaan dan fenomena. Tujuan dan manfaat penelitian diharapkan dapat mencakup pada latar belakang, perumusan masalah dan hipotesis yang telah diajukan. Definisi operasional berupa batasan-batasan yang digunakan dalam penelitian yang berkenaan pada

sejumlah variabel yang ada. Dan pada bagian akhir dari bab ini adalah sistematika penulisan yang menguraikan tentang ringkasan materi penelitian yang akan dibahas pada setiap bab.

Bab II Tinjauan Pustaka mencakup tentang penelitian terdahulu yang relevan yaitu berisi kajian berbagai hasil dari penelitian terdahulu yang bertujuan untuk mencari persamaan maupun perbedaan dengan penelitian yang akan dilakukan. Landasan teori yang berisi tentang konsep-konsep yang terkait dan penting untuk dikaji. Kerangka pikir yaitu berisi uraian tentang pola hubungan antar konsep yang akan digunakan untuk menjawab masalah penelitian yang akan diuji disajikan dalam bentuk gambar dan atau persamaan yang bertujuan agar pembaca lebih mudah dalam memahami konsep peneliti dengan efektif. Hipotesis penelitian berisi tentang rumusan penelitian yang disusun berdasarkan kerangka pikir yang telah dibuat secara rinci, jelas, singkat, dan lugas.

Bab III Metodologi Penelitian mencakup tentang rencana dan prosedur penelitian yang dilakukan penulis untuk menjawab permasalahan yang telah dirumuskan serta menguji hipotesis yang telah dikemukakan pada bab sebelumnya. Hal-hal yang dicakup pada bab ini adalah penjelasan mengenai metode dan jenis penelitian yang akan digunakan penulis, menunjukkan waktu dan tempat penelitian, pada bagian ini terkait mengenai populasi dan sampel penelitian, teknik yang akan digunakan dalam pengumpulan data penelitian (seperti angket, wawancara, observasi, dan lain sebagainya), penggunaan instrumen penelitian, teknik analisis data, serta analisis data.

Bab IV Hasil Penelitian dan Pembahasan mencakup tentang hasil atau temuan penelitian beserta penjelasan implikasinya. Pada hasil penelitian dikemukakan pada bab III, serta hasil pengujian hipotesisnya. Hasil penelitian disajikan dapat berupa teks, tabel, gambar dan grafik, serta disajikan dalam pembahasan yang didukung dengan rujukan-rujukan yang relevan.

Bab V Penutup mencakup tentang kesimpulan dari hasil penelitian yang telah dibahas pada bab IV yang disusun menurut jumlah, urutan masalah, dan hipotesis penelitian. Saran-saran dan kata penutup menjadi bagian dari bab ini yang berisi keterbatasan penelitian yang dapat dijadikan peluang penelitian yang akan dilakukan pada penelitian selanjutnya dengan menekankan komponen-komponen dalam penelitian lanjutan tersebut.

