

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Indonesia merupakan negara dengan jumlah penduduk muslim terbesar di dunia dengan jumlah 209 juta jiwa dari 266 juta jiwa total penduduk (BPS Indonesia, 2018). Mayoritas penduduk muslim ini ikut memberikan pengaruh dalam perekonomian, karena Islam memiliki konsep ekonomi tersendiri yang dapat membawa umatnya terhindar dari hal yang haram. Masyarakat muslim di Indonesia menjadi pelaku ekonomi maupun konsumen dalam berbagai aspek, tak terkecuali aspek jasa keuangan. Di Indonesia jasa keuangan pertama hadir adalah jasa keuangan konvensional ditandai dengan berdirinya bank-bank konvensional, kemudian pada tahun 1992 muncul lah jasa keuangan syariah.

Jumlah nasabah jasa keuangan syariah berdasarkan data Bank Indonesia tahun 2018 sebanyak 15 juta nasabah, lebih rendah daripada nasabah jasa konvensional yang mencapai 80 juta nasabah. Meskipun Indonesia mayoritas penduduk muslim, namun pengguna jasa keuangan konvensional lebih tinggi dibandingkan dengan syariah. Hal ini disebabkan kehadiran jasa keuangan konvensional lebih awal daripada jasa keuangan syariah, di samping itu jasa keuangan konvensional tersebar merata di seluruh wilayah Indonesia, memiliki kekuatan dari segi pemodalan, manajemen, pelayanan dan promosi (Yulia, 2015). Hal ini berbeda dengan jasa keuangan syariah yang baru muncul tahun 1992, sedangkan jasa keuangan konvensional yang telah hadir sejak tahun 1895 dan beroperasi sejak tahun 1901.

Jasa keuangan syariah merupakan lembaga yang menghimpun dan menyalurkan dana kepada nasabah. Penentuan berdirinya lembaga keuangan syariah tidak terlepas dari kondisi masyarakat atau nasabah di suatu daerah seperti masyarakat muslim. Hal ini mendorong perkembangan lembaga keuangan Islam didasari bahwa sebagian masyarakat muslim menggunakan jasa keuangan yang sehat dan terpercaya untuk mengakomodasi kebutuhan mereka terhadap layanan jasa lembaga keuangan yang sesuai dengan prinsip syaria'h. Konsep lembaga keuangan syariah adalah hal yang baru dalam dunia keuangan di Indonesia, terutama apabila dibandingkan dengan penerapan konsep lembaga keuangan konvensional. Konsep lembaga keuangan syariah sendiri di Indonesia mulai diperkenalkan dengan mulai beroperasinya Bank Muamalat Indonesia pada tahun 1992. dan menjadi bank umum syariah pertama di Indonesia, sejalan dengan berlakunya UU no. 7 tahun 1992 tentang pendirian dan pelaksanaan jasa perbankan syariah (Arifin, 2010).

Lembaga keuangan dengan prinsip syariah pada saat ini diperlukan keberadaannya oleh masyarakat dengan berbagai produk yang ditawarkannya, lembaga keuangan menempati posisi tersendiri di mata masyarakat. Undang-undang Nomor 10 tahun 1998 tentang perubahan Undang-undang Nomor 7 tahun 1992 perbankan telah menjadi bukti bahwa pemerintah telah pula memikirkan potensi lembaga keuangan jenis ini. Masalah kelebihan likuiditas mulai teratasi oleh instrumen moneter syariah, standar akuntansi, standar audit, ketentuan yang mengatur prinsip kehati-hatian (*prudent banking*) juga sudah dikeluarkan Bank

Indonesia. Terakhir cabang bank umum konvensional boleh dikonversi menjadi bank umum syariah (Raharso, 2008).

Di lain sisi masyarakat mempunyai harapan yang besar terhadap lembaga keuangan. Dalam persepsi tentunya lembaga keuangan adalah yang sempurna dan paling ideal, karena bukankah Islam adalah agama yang sempurna. Padahal lembaga keuangan bukanlah Islam itu sendiri, ia sekedar lembaga keuangan yang menerapkan konsep syariah. Tanggapan atau sikap masyarakat terhadap lembaga keuangan cukup beragam, baik mengenai pelayanannya, kemudahan untuk mendapatkan akses pendanaan, maupun mengenai produk yang ditawarkan. Oleh karena itu, perkembangan lembaga keuangan perlu mendapatkan perhatian dari pihak yang terkait. Masyarakat adalah salah satu elemen penting dalam dunia ekonomi, hal ini dikarenakan masyarakatlah yang akan menjadi nasabah bagi lembaga keuangan.

Menurut Kotler (2005), keputusan nasabah yang sebenarnya merupakan suatu proses penilaian dan pemilihan dari berbagai alternatif sesuai dengan kepentingan-kepentingan tertentu dengan menetapkan suatu pilihan yang dianggap paling menguntungkan. Selanjutnya Kotler (2005) mengatakan bahwa keputusan nasabah pada umumnya dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti faktor kebudayaan, sosial, pribadi.

Berdasarkan hasil observasi awal di lingkungan Dayah Syamsuddhuha Cot Murong Kecamatan Dewantara penulis menemukan fenomena santri dalam memilih menggunakan jasa keuangan syariah adalah dari 20 santri yang penulis observasi mengemukakan jika mereka sudah menggunakan jasa keuangan syariah

sebelum memulai pendidikan di dayah, orang tua mereka sebagian menganjurkan mereka membuka tabungan di bank syariah, sebagian tidak peduli terhadap pilihan santri. Fenomena lainnya adalah hanya sebagian santri yang mengerti tentang praktik riba pada jasa keuangan syariah.

Santri Dayah Syamsuddhuha Cot Murong Kecamatan Dewantara menggunakan dua jenis jasa keuangan yaitu jasa keuangan syariah dan jasa keuangan konvensional. Santri yang menggunakan jasa keuangan syariah disebabkan mereka memiliki pemikiran dan sikap yang lebih berhati-hati terhadap praktik riba, sedangkan santri yang menggunakan jasa keuangan konvensional menganggap jasa keuangan konvensional mudah ditemui di setiap daerah dan jasa keuangan konvensional memiliki fasilitas yang mudah diakses seperti mesin ATM konvensional mudah ditemui di berbagai tempat.

Faktor sosial merupakan sekelompok orang yang sama-sama mempertimbangkan secara dekat persamaan di dalam status atau penghargaan komunitas yang secara terus menerus bersosialisasi di antara mereka sendiri, baik secara formal dan informal (Lamb, 2001).

Fenomena faktor sosial dalam penelitian ini adalah santri memutuskan untuk memilih menggunakan jasa lembaga keuangan syariah karena di lingkungan Dayah Syamsuddhuha Cot Murong Kecamatan Dewantara sebagian besar menggunakan lembaga keuangan syariah seperti Bank Syariah Mandiri dan Bank Muamalat. Pendidik atau ustad di lokasi penelitian menganjurkan mereka untuk melakukan transaksi keuangan melalui lembaga keuangan syariah agar terhindar dari riba.

Faktor budaya mempengaruhi perilaku nasabah dalam menabung di lembaga keuangan berdasarkan lingkungan masyarakat. Faktor budaya memiliki pengaruh yang paling luas dan dalam untuk mempengaruhi perilaku pembelian konsumen. Fenomena yang terjadi adalah santri yang sebelumnya memiliki rekening di bank konvensional, ternyata masih juga menggunakan rekening yang sama, hal ini disebabkan orang tua mereka ingin para santri mudah untuk mendapatkan kiriman uang dengan rekening yang sama yang digunakan oleh orang tua mereka.

Selanjutnya faktor kepribadian yang terdiri dari umur, keadaan ekonomi, gaya hidup, dan kepribadian. Faktor pribadi merupakan cara mengumpulkan dan mengelompokkan konsistensi reaksi seorang individu terhadap situasi yang sedang terjadi (Lamb, 2001). Fenomena yang terjadi adalah keadaan gaya hidup para santri sebelumnya yang hanya mengenal jenis lembaga keuangan konvensional, hingga mereka tinggal di lingkungan pendidikan Islam masih juga menggunakan gaya hidup yang sama yakni lebih mempercayai pelayanan lembaga keuangan konvensional dibandingkan dengan syariah.

Berdasarkan permasalahan di atas, peneliti hendak melakukan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Faktor Sosial, Budaya Dan Kepribadian Terhadap Keputusan Nasabah Memilih Jasa Keuangan Syariah (Studi Penelitian Pada Santri Dayah Syamsuddhuha Cot Murong Kecamatan Dewantara)”**

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasar latar belakang masalah di atas, adapun yang dapat dirumuskan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Seberapa besar pengaruh sosial terhadap keputusan nasabah memilih jasa Keuangan Syariah pada Santri Dayah Syamsuddhuha Cot Murong Kecamatan Dewantara?
2. Seberapa besar pengaruh budaya terhadap keputusan nasabah memilih jasa Keuangan Syariah pada Santri Dayah Syamsuddhuha Cot Murong Kecamatan Dewantara?
3. Seberapa besar pengaruh kepribadian terhadap keputusan nasabah memilih jasa Keuangan Syariah pada Santri Dayah Syamsuddhuha Cot Murong Kecamatan Dewantara?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh sosial terhadap keputusan nasabah memilih jasa Keuangan Syariah pada Santri Dayah Syamsuddhuha Cot Murong Kecamatan Dewantara.
2. Untuk mengetahui pengaruh budaya terhadap keputusan nasabah memilih jasa Keuangan Syariah pada Santri Dayah Syamsuddhuha Cot Murong Kecamatan Dewantara.

3. Untuk mengetahui pengaruh kepribadian terhadap keputusan nasabah memilih jasa Keuangan Syariah pada Santri Dayah Syamsuddhuha Cot Murong Kecamatan Dewantara.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Dari tujuan diatas diharapkan penelitian ini dapat digunakan untuk :

1. Manfaat Akademik

Untuk memperkaya teori-teori tentang ekonomi syarian khususnya tentang bank syariah.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan mengenai aspek-aspek yang berhubungan dengan bank syariah.