

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Peran penting perbankan di Indonesia dalam menjaga stabilitas keuangan negara telah menjadi kenyataan. Seiring berjalannya waktu, sektor perbankan di Indonesia mengalami fluktuasi, terutama terlihat pada krisis ekonomi tahun 1998. Meskipun beberapa tahun kemudian mengalami perkembangan, masih terdapat beberapa peristiwa yang mencoreng citra, seperti kasus Bank Century, yang memberikan dampak negatif terutama pada sistem perbankan konvensional di Indonesia. Berbagai peristiwa yang menandai sejarah perbankan di Indonesia membuat sektor ini, yang masih didominasi oleh perbankan konvensional, dinilai belum memberikan hasil yang memuaskan. Sebagai respons terhadap hal ini, muncul sistem perbankan alternatif, yaitu Perbankan Syariah, yang didasarkan pada prinsip-prinsip sistem ekonomi islam.(Siti Aisyah, 2022)

Pembentukan sistem perbankan syariah didasarkan pada larangan dalam agama islam terkait pemberian pinjaman dengan penggunaan bunga (riba) dan larangan berinvestasi dalam usaha yang dianggap haram. Menurut Undang- undang No. 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah, Bank Syariah didefinisikan sebagai lembaga keuangan yang menjalankan aktivitas usaha sesuai dengan prinsip syariah atau prinsip hukum islam yang diatur oleh fatwa Majelis Ulama Indonesia (MUI). Menurut Ilhamy (2018), Prinsip-prinsip tersebut mencakup keadilan dan keseimbangan (adl wa tawazun), kemaslahatan

(masalah), universalisme (alamiyah), dan tidak melibatkan unsur gharar, maysir, riba, zalim, serta objek haram.

Perbankan syariah adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang bank syariah dan unit syariah, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya. Bank syariah memiliki fungsi menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk titipan dan investasi dari pihak pemilik dana. Fungsi lainnya ialah menyalurkan dana kepada pihak lain yang membutuhkan dana dalam bentuk jual beli maupun kerja sama usaha. (Dina, 2022)

Indonesia adalah negara berkembang yang sedang berusaha meningkatkan kualitas di semua bidang. Salah satu masalah yang paling penting adalah sektor ekonomi. Banyak sektor ekonomi yang mendorong pertumbuhan, terutama sektor usaha mikro, kecil dan menengah (UMKM) di pasar. UMKM sangat penting dari perspektif kesempatan kerja dan sumber pendapatan bagi kelompok menengah kebawah, distribusi pendapatan dan pengurangan kemiskinan, dan pembangunan ekonomi pedesaan. (Alfitiyah, 2023)

Dengan kewarganegaraannya yang mayoritas beragama islam. Bank Syariah Indonesia (BSI) menjadi harapan bagi pemerintah serta para pelaku bisnis dalam dunia perbankan untuk meningkatkan pasar keuangan Syariah Indonesia di mata dunia, maka dari itu bank Syariah Indonesia (BSI) mulai beroperasi sejak diresmikan pada hari Senin, 1 Februari 2021. Bermula dari rancangan roadmap terkait dengan pengembangan keuangan Syariah yang dilakukan oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) pada tahun 2016. Kemudian pada tahun 2019, Otoritas Jasa Keuangan (OJK) mendorong bank Syariah dan unit usaha Syariah milik

pemerintah untuk melakukan penggabungan atau merger bank. Beberapa bank yang diajukan oleh OJK diantaranya PT Bank Syariah Mandiri, PT BNI Syariah, PT BRI Syariah, Unit Usaha Syariah, dan PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Setelah itu pada 2 Juli 2020, Menteri Badan Usaha Milik Negara merencanakan penggabungan bank Syariah BUMN yakni PT BRI Syariah, PT BNI Syariah, BTN Syariah dan PT Bank Syariah Mandiri. Setelah BUMN merencanakan penggabungan di bulan Oktober 2020, pemerintah secara resmi mengumumkan perencanaan penggabungan bank Syariah dari tiga bank yaitu PT Bank Syariah Mandiri, PT BNI Syariah dan PT BRI Syariah. Pada tanggal 11 Desember 2020, penggabungan dari tiga bank tersebut menetapkan nama perusahaan hasil merger yaitu PT Bank Syariah Indonesia Tbk. Pada tanggal 27 Januari 2021, Otoritas Jasa Keuangan (OJK) mengeluarkan izin atas merger usahaketiga bank Syariah, surat tersebut terbit dengan Nomor SR-3/PB.1/2021. Dan selanjutnya tepat pada tanggal 1 Februari 2021, PT Bank Syariah Indonesia Tbk. Diresmikan oleh Presiden Joko Widodo.

BSI merupakan bank hasil merger antara PT Bank BRI Syariah Tbk, PT Bank Syariah Mandiri dan PT Bank BNI Syariah. Otoritas Jasa Keuangan (OJK) secara resmi mengeluarkan izin merger tiga usaha bank Syariah tersebut pada tanggal 27 Januari 2021 melalui surat Nomor SR-3/PB.1/2021. Selanjutnya pada 1 Februari, Presiden Joko Widodo meresmikan kehadiran BSI.

Tabel 1. 1
Kategori Pembiayaan KUR di BSI

Keterangan	BSI super mikro	BSI KUR Mikro	BSI KUR Kecil
Limit	RP.1 s/d 10 juta	RP.>10 s/d 50	RP.>50 s/d 500
Tenor	RP.6 s/d 36 bulan	6-60 bulan	6-60 bulan
Jaminan Agunan	Tanpa agunan	Agunan	Agunan

Bank syariah terus berkembang setiap tahunnya. Perbankan syariah memiliki potensi dan peluang yang besar dalam perannya sebagai sumber pembiayaan bagi hasil perekonomian karena pertumbuhannya yang sangat pesat. Perbankan syariah memainkan peran penting dalam mengatur dan mengembangkan perekonomian yang didasarkan pada syariah islam, seperti mengumpulkan dan menyalurkan dana dari pelanggan melalui metode tabungan dan investasi. Dana yang dikumpulkan digunakan untuk mengelola bisnis dan di proses kembali melalui sistem bagi hasil. Ini telah berkembang menjadi salah satu metode untuk meningkatkan kondisi ekonomi. Selain itu, bank syariah juga memberikan dana kepada pelanggan untuk tujuan bisnis mereka, seperti untuk menambah modal. dengan cara ini, perekonomian juga akan mendapat manfaat.(Mukhlisin et al., 2019)

Menurut Marimin, (2015) Perkembangan bank yang sangat pesat disebabkan oleh pertumbuhan ekonomi masyarakat, sehingga terjadi persaingan yang ketat di industri perbankan untuk menarik nasabah. Bank mengeluarkan berbagai produk dan kemudahan untuk menarik nasabah dan mengutamakan kualitas pelayanan untuk kepuasan nasabah.(Suci Wahyuni, 2022)

Keputusan nasabah merupakan tahap terakhir konsumen dalam menentukan suatu produk yang diinginkan. Keputusan konsumen sangat dipengaruhi oleh seberapa manfaat suatu produk. Menurut Engel (1994), langkah penting yang dilakukan konsumen sebelum membuat keputusan tentang membeli suatu produk adalah proses keputusan konsumen. Proses ini penting karena mencakup berbagai langkah yang terjadi secara bertahap sebelum konsumen membuat keputusan, ini juga berlaku untuk keputusan nasabah untuk melakukan pembiayaan KUR. Usaha mikro kecil dan menengah (UMKM) memiliki peran strategis dalam pembangunan ekonomi nasional. Meskipun telah menunjukkan peranannya dalam perekonomian nasional, mereka masih menghadapi berbagai hambatan dan kendala. Pada dasarnya, hambatan dan kendala yang dihadapi adalah kurangnya permodalan untuk pemenuhan kebutuhan modal kerja dan investasi. (Safitri, 2018)

Meskipun KUR adalah program yang dicanangkan oleh pemerintah, dananya berasal sepenuhnya dari dana bank. Pemerintah memberikan penjaminan terhadap resiko KUR sebesar 70%, dan bank pelaksana bertanggung jawab atas sisanya sebesar 30%. Jumlah pembiayaan yang dilakukan oleh bank tidak dipengaruhi oleh istilah “kredit” pada produk ini, kata “kredit” bukan berarti bank menggunakan sistem bunga dalam pembiayaan, namun KUR yang ada di bank syariah telah diubah dan disesuaikan dengan prinsip-prinsip syariah yang ditetapkan.

Dengan fasilitas penjaminan kredit pemerintah, KUR diluncurkan pada tanggal 5 November 2007 dengan tujuan mendorong Usaha Mikro, Kecil,

Menengah dan Koperasi (UMKMK), menciptakan lapangan kerja, dan memerangi kemiskinan, KUR adalah kredit, pinjaman modal kerja, atau investasi yang diberikan kepada debitur individu, badan usaha, atau kelompok usaha yang produktif dan memenuhi syarat tetapi tidak memiliki anggaran tambahan atau anggaran tambahan tidak cukup. Koperasi dan UMKM yang bergerak di sektor usaha produktif seperti pertanian, perikanan, dan kelautan, perindustrian, kehutanan, dan jasa keuangan simpan pinjam diharapkan dapat mengakses KUR. (Suci Wahyuni, 2022)

Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) sangat penting bagi perekonomian Indonesia, selain sektor perbankan syariah karena telah terbukti bahwa sektor ini menyediakan lapangan kerja dan memberikan kesempatan bagi usaha kecil dan menengah (UMKM) untuk berkembang di masyarakat, karena telah terbukti mampu bertahan dan menggerakkan perekonomian, UMKM harus ada. Hal ini terutama terjadi setelah krisis moneter pada tahun 1997. Jumlah UMKM di Indonesia terus meningkat setiap tahunnya, dan jumlah tenaga kerja yang mereka hasilkan juga meningkat. Sebaliknya, UMKM menghadapi banyak tantangan, termasuk sumber daya manusia yang rendah, ketidakmampuan untuk menguasai teknologi dan ilmu pengetahuan, dan masalah yang paling umum adalah keterbatasan modal kerja (Sudaryanto dan Hanim, 2002: 1). Bank, khususnya bank syariah sebagai lembaga keuangan memiliki peranan besar dalam mengembangkan UMKM yaitu dengan memberikan pembiayaan. (Mukhlisin et al., 2019)

Salah satu tugas bank utama adalah memberikan fasilitas penyediaan dana untuk memenuhi kebutuhan pihak-pihak yang merupakan unit defisit (Antonio, 2001: 160). Pembiayaan juga disebut sebagai pendanaan yang diberikan oleh suatu pihak kepada pihak lain untuk mendukung investasi yang telah direncanakan, baik dilakukan sendiri maupun oleh lembaga. Dengan kata lain, Pembiayaan adalah pendanaan yang diberikan oleh suatu pihak kepada pihak lain untuk mendukung investasi yang telah direncanakan untuk memberikan pembiayaan, bank syariah memerlukan proses dan analisis yang menyeluruh terhadap calon klien. Salah satu cara untuk mengurangirisiko pembiayaan adalah dengan mengurangi analisis tahap kelayakan, yang merupakan langkah terpenting dalam memberikan pembiayaan (Kasmir: 2016: 136). Bank harus memiliki keyakinan yang kuat bahwa pembiayaan akan benar-benar dikembalikan. Menurut Kasmir (2016), prinsip-prinsip yang digunakan untuk menganalisis kelayakan pembiayaan yaitu prinsip 5C yang terdiri dari character, capacity, capital, condition of Economy dan collateral.

(Dina, 2022) Dalam operasionalnya, di bank syariah terdapat banyak varian produk yang dimiliki. Setiap produk bank syariah menggunakan akad penghimpun dana maupun penyaluran dana. Bentuk-bentuk produk penghimpun dana dapat berupa giro, tabungan dan deposito dengan menggunakan prinsip *wadi'ah*, *mudharabah* dan akad pelengkap misalnya *wakalah*. Sedangkan pada penyaluran dana dalam bank syariah adalah berbentuk pembiayaan. Produk pembiayaan yang dilakukan bank syariah pada prinsipnya dapat digolongkan sebagai berikut:

Program Studi Ekonomi Syariah

1. Pembiayaan dengan prinsip bagi hasil, yaitu *Musyarakah* dan *Mudharabah*.
2. Pembiayaan dengan prinsip jual beli (piutang), yaitu *Murabahah*, *Salam* dan *Istishna*”.
3. Pembiayaan dengan prinsip sewa, yaitu *Ijarah Muntahiyah Bit Tamlik*.
4. Pinjaman Qard.

Bank akan semaksimal mungkin melakukan langkah-langkah daya tarik tersendiri terhadap produk penghimpun dananya (funding) agar target mereka dapat tercapai dengan maksimal. Maka dari itu, dibutuhkan berbagai macam strategi pemasaran dan pelayanan yang dilakukan oleh pegawai bank agar jumlah nasabah mereka terus menerus meningkat sepanjang tahun. Karena pada kenyataannya, nasabah akan memilih bank yang memberikan keuntungan lebih kepada nasabah. (Dina, 2022)

Menurut Zeithaml (2017), menjelaskan kualitas pelayanan sebagai penelitian pelanggan tentang keunggulan umum atau keistimewaan suatu produk atau layanan serta besarnya perbedaan antara harapan atau keinginan pelanggan dengan tingkat persepsi mereka. Dalam konteks ini, kualitas pelayanan tergantung pada tiga hal: sistem, teknologi, dan manusia. Studi ini fokus pada faktor manusia yang memberikan kualitas layanan perbankan karena sangat penting untuk pelayanan perusahaan. Dalam hal ini, kualitas pelayanan adalah ukuran seberapa baik layanan yang diberikan sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Menurut Lupiyadi (2016), kualitas layanan didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan

antara kenyataan dan harapan pelanggan tentang layanan yang mereka terima atau peroleh. (Azizi, 2022)

Dengan latar belakang penduduk Indonesia yang mayoritas beragama Islam, seharusnya perilaku para pelaku UMKM yang ingin mendapatkan bantuan suntikan dana untuk modal kerja atau pun investasi seharusnya lebih condong memilih perbankan syariah. Terlebih lagi, berdasarkan hasil survei, didapat bahwa Indonesia adalah negara dengan penduduk paling religius. Saat ini terdapat kecenderungan semakin meningkatnya kesadaran kaum muslimin dalam menjalankan agamanya sebagai pemenuhan kebutuhan hidup di pihak lain, terutama dalam kegiatan usaha di bidang ekonomi dan munculnya kesadaran umat Islam dalam mengkaji ajaran Islam untuk diterapkan dalam kehidupan sehari-hari. Hal ini diperkuat dengan teori yang dikemukakan oleh Metawa dan Almosawi pada tahun 1998 dalam tulisan yang berjudul *Banking Behavior of Islamic Customers: Perspectives dan Implications*, bahwa keputusan konsumen memilih bank syariah dimotivasi oleh faktor religius, dimana konsumen menekankan ketaatan mereka pada ajaran syariah. (Yolanda, 2022)

Hal tersebut diperkuat dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Erma Yuliani, Theresia Pradiani dan Agus Rahman Alamsyah pada tahun 2021 yang dituangkan dalam jurnal dengan judul Pengaruh Pengetahuan terhadap Keputusan menjadi Nasabah Bank Syariah Melalui Pemeditasi Minat dan Kesadaran (studi pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Kuta Bali). Dimana didapati hasil bahwa pengetahuan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat. Pengetahuan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan. Pengetahuan

berpengaruh positif terhadap keputusan. Minat mampu memediasi secara parsial pengaruh pengetahuan terhadap keputusan. Kesadaran mampu memediasi secara parsial pengaruh pengetahuan terhadap keputusan.

Tabel 1. 2

Jumlah Nasabah Pembiayaan KUR Periode 2022

No	Tahun	Jumlah Nasabah
1	2022	300
	Total	300

Sumber: Survey data pada BSI KCP Stabat 2022

Hasil observasi awal, ditemukan bahwa Bank Syariah Indonesia (BSI) menerapkan produk penyaluran pembiayaan kepada nasabah dengan menggunakan akad kerjasama *musyarakah* dan *murabahah*. Produk pembiayaan pada BSI juga memiliki beberapa tingkatan, mulai dari pembiayaan mikro hingga pembiayaan makro. Pembiayaan mikro disini terukur dari jumlah pinjaman nasabah dengan tingkat profit margin keuntungan yang diberikan kepada nasabah. Biasanya pembiayaan mikro lebih kecil dan profit marginnya pun lebih kecil. Penyaluran pembiayaan mikro pada BSI lebih banyak diberikan kepada nasabah yang memiliki usaha yang tergolong Usaha Mikro Kecil dan Menengah. Tujuannya agar beberapa UMKM yang ada di Kota Stabat dapat berkembang dengan memberdayakan potensi modal dari BSI tersebut.

Kuantitas UMKM di Kota Stabat dapat dikatakan sangat baik, penyebarannya dapat ditemukan di berbagai wilayah di Kota Stabat. Jenis-jenis usaha UMKM yang ada pun variatif, mulai dari usaha kuliner, usaha jahit hingga

usaha industri rumah tangga. Namun, paling banyak ditemukan adalah usaha di bidang kuliner. Usaha kuliner pun sangat bervariasi, yang paling banyak adalah usaha kuliner warung kopi dan kedai-kedai yang bertebaran sepanjang wilayah keramaian di Kota Stabat.

Melihat kapasitas banyaknya UMKM di Kota Stabat, maka tugas perbankan syariah pun adalah meningkatkan atau mengembangkan UMKM dengan basis penyaluran dana. Bank syariah memiliki tujuan untuk menyalurkan *falah* (kesejahteraan) kepada nasabahnya, akan tetapi dalam tujuan tersebut masih ditemukan beberapa kendala, baik kendala dalam perbankan itu sendiri maupun kendala dalam pendistribusian dana yang dilakukan oleh nasabah.

Pemilihan KUR di Kota Stabat oleh beberapa orang disebabkan oleh pengaruh pengetahuan produk atas KUR tersebut, mengetahui produk merupakan salah satu bentuk upaya nasabah untuk merasa lebih aman dalam memilih suatu produk. Karena bukan hanya bank yang sesuai dengan syariah melainkan penawaran-penawaran menarik yang disuguhkan oleh BSI KCP Stabat terhadap calon nasabah. Suatu keputusan calon nasabah dalam memilih produk tidak luput dengan adanya promosi yang menarik sehingga calon nasabah terdapat keinginan untuk mengetahui lebih detail dan terperinci dalam mencari informasi suatu produk yang akan diambil. BSI KCP Stabat mempromosikan produknya dengan cara langsung atau dengan cara online, seperti staff sales marketing mendatangi calon nasabah secara *door to door* (dari rumah kerumah) atau membagikan informasi produk di kanal media sosial dan web resmi BSI KCP Stabat. Promosi yang baik akan memberikan efek yang cukup signifikan yaitu calon nasabah akan

lebih mengetahui sebuah produk dari suatu perusahaan, karena promosi yang baik akan mempengaruhi hasil yang akan didapat.

Berdasarkan latar belakang di atas, terdapat fenomena persaingan bank konvensional dan bank syariah dengan *rate* yang sama, sehingga tergantung pada keputusan nasabah untuk memilih produk KUR di lembaga keuangan yang diinginkan. Maka penulis tertarik untuk mengkaji lebih dalam mengenai langkah Bank Syariah Indonesia KCP Stabat Zainul Arifin dalam memberikan pengetahuan dan pelayanannya kepada nasabah untuk diberikan pembiayaan Kredit Usaha Rakyat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui **“Pengaruh Pengetahuan dan Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Memilih Fasilitas Pembiayaan Kredit Usaha Rakyat (KUR) Bank Syariah Indonesia KCP Stabat K. H. Zainul Arifin”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka dapat ditentukan rumusan masalahnya adalah :

1. Apakah tingkat pengetahuan nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Stabat K. H Zainul Arifin berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam memilih fasilitas pembiayaan kredit usaha rakyat (KUR)?
2. Apakah kualitas pelayanan dari Bank Syariah Indonesia KCP Stabat K. H Zainul Arifin berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam memilih fasilitas pembiayaan kredit usaha rakyat (KUR)?

3. Apakah pengetahuan dan pelayanan Bank Syariah Indonesia KCP Stabat K. H Zainul Arifin berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam memilih fasilitas pembiayaan kredit usaha rakyat (KUR)?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah diatas, maka penelitian ini memiliki tujuan antara lain:

1. Untuk mengetahui tingkat pengetahuan nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Stabat K. H Zainul Arifin berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam memilih fasilitas pembiayaan kredit usaha rakyat (KUR).
2. Untuk mengetahui kualitas pelayanan dari Bank Syariah Indonesia KCP Stabat K. H Zainul Arifin berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam memilih fasilitas pembiayaan kredit usaha rakyat (KUR).
3. Untuk mengetahui pengetahuan dan pelayanan Bank Syariah Indonesia KCP Stabat K. H Zainul Arifin berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam memilih fasilitas pembiayaan kredit usaha rakyat (KUR).

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat berguna baik secara teoretis maupun praktis:

- a. Manfaat teoritis

Penelitian ini diharapkan untuk dapat menambah wawasan dan pemahaman ilmu pengetahuan di bidang perbankan, khususnya yang berkaitan

dengan Keputusan Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Stabat K. H Zainul Arifin terhadap Pembiayaan Kredit Usaha Rakyat (KUR).

b. Manfaat praktis

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan pertimbangan dan masukan bagi praktisi nasabah untuk meningkatkan pengetahuan keputusan nasabah dalam melakukan pembiayaan produk kredit usaha rakyat yang dimasa mendatang.