

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Keude Peudada adalah istilah yang merujuk pada pusat perdagangan atau pasar yang terletak di Kecamatan Peudada, Kabupaten Bireuen, Aceh, Indonesia. Keude Peudada berfungsi sebagai pusat aktivitas ekonomi, di mana pedagang dan pembeli berinteraksi. Ini merupakan tempat penting untuk distribusi barang layanan. Di Keude Pedagang, berbagai jenis barang diperdagangkan, mulai dari kebutuhan sehari-hari hingga produk lokal, mencerminkan keberagaman ekonomi masyarakat setempat. Keude Peudada merupakan bagian integral dari identitas masyarakat Peudada, mencerminkan tradisi dan kebiasaan masyarakat aceh. Data tentang pedagang di keude Pedagang umumnya mencakup informasi mengenai jenis usaha, jumlah pedagang, serta produk yang dijual.

1. Pedagang Kaki Lima : Banyak pedagang menjajakan makanan dan minuman, seperti nasi goreng, sate, dan jajanan tradisional.

2. Toko Kelontong : Terdapat berbagai toko yang menjual kebutuhan sehari-hari seperti sembako, alat rumah tangga, dan produk lokal.

3. Pasar Tradisional : Keude Peudada seringkali memiliki pasar tradisional yang menjual sayuran, buah-buahan, dan produk pertanian lokal.

4. Usaha Kecil dan Menengah (UKM) : Banyak pedagang yang menjalankan usaha kecil, seperti kerajinan tangan, pakaian, dan produk olahan.

5. Perdagangan Ikan dan Hasil Laut : Mengingat kedekatannya dengan 2 Program Studi Ekonomi Syariah laut, pedagang ikan segar juga merupakan bagian penting dari ekonomi lokal. Perkembangan Perbankan Syariah di Indonesia telah menjadi tolak ukur keberhasilan pertumbuhan dan eksistensi ekonomi syariah. Beberapa tahun terakhir perbankan syariah di Indonesia tumbuh dengan pesat (Aufiya dan Suwarsi, 2017). Bank Syariah adalah lembaga keuangan syariah yang berfungsi memperlancar mekanisme ekonomi di sektor real melalui aktivasi

investasi atau jual beli, serta memberikan pelayanan jasa simpanan perbankan bagi nasabah. Ketika ada hasil atau keuntungan, maka bagian hasil keuntungan untuk bank dibagi kembali antara bank dan nasabah pendanaan (Tuti Anggraini, 2021). Akhmad Mujahidin (2016) menjelaskan bahwa perbankan syariah sesuai dengan visinya mewujudkan perbankan syariah yang kompetitif, efisien dan juga memenuhi prinsip kehati-hatian dalam mendukung kegiatan perbankan yang dilakukan melalui kegiatan pembiayaan syariah yang berbasis bagi hasil (sharebased financing) dan transaksi dalam rangka keadilan, tolong menolong menuju kebaikan guna mencapai kemaslahatan masyarakat. Sehubungan dengan kegiatan pembiayaan syariah dan operasional perbankan syariah, bank syariah dituntut dalam menerapkan prinsip kehati-hatian. Menurut A, Abdurrachman (2014:6). Bank adalah salah satu jenis lembaga keuangan yang melaksanakan berbagai macam jasa, seperti memberikan pinjaman, mengedarkan mata uang, pengawasan terhadap mata uang, bertindak sebagai tempat penyimpanan benda-benda berharga, membiayai usaha perusahaan-perusahaan. Dari perspektif teoritis, perbankan syariah berbeda 3 Program Studi Ekonomi Syariah dengan perbankan konvensional karena Bank syariah menerapkan prinsip-prinsip syariah (hukum islam). Bank merupakan salah satu lembaga keuangan atau perusahaan yang bergerak dibidang keuangan. Pada Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan. Bank disebutkan sebagai badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup masyarakat (Otoritas Jasa Keuangan 2017). Namun hanya Bank Syariah yang menggunakan sistem bagi hasil yang dapat bertahan karena tidak dibebani kewajiban untuk membayar bunga simpanan kepada nasabah. Bank Syariah dapat menunjukkan kinerja yang relatif lebih baik di bandingkan Bank Konvensional (Abhimantra, Maulina, & Agustianingsih, 2013). Keputusan yang dibuat untuk menggunakan suatu produk atau jasa oleh nasabah muncul dari

faktor-faktor tertentu. Proses pengambilan keputusan yang dilakukan konsumen sering kali mengalami masalah yang didasarkan dari faktor kompleks yang menyangkut berbagai macam hal penentu keputusan tersebut. Oleh karena itu diharapkan pihak manajemen bank bisa lebih memahami apa saja faktor-faktor yang paling mempengaruhi dalam keputusan nasabah dalam melakukan pembelian (menggunakan produk/jasa bank) sehingga pihak pemasaran bank dapat lebih mudah memahami dalam pemenuhan keinginan nasabah (Viranti dan Ginanjar, 2015). Dasar utama kegiatan perbankan adalah kepercayaan (trust), baik dan penghimpunan dana maupun penyaluran dana. Masyarakat akan mau menyimpan dan dananya di bank apabila dilandasi kepercayaan. Dalam fungsi ini akan 4 Program Studi Ekonomi Syariah dibangun kepercayaan baik dari pihak penyimpan dana maupun dari pihak bank dan kepercayaan ini akan terus berlanjut kepada pihak debitor. Kepercayaan ini penting dibangun karena dalam keadaan ini semua pihak ingin merasa diuntungkan baik segi penyimpanan dana, penampung dana maupun penerima penyaluran dana tersebut. Dengan kata lain, semakin tinggi kepercayaan masyarakat maka semakin tinggi pula dana pihak ketiga (DPK) yang akan masuk pada bank tersebut. Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah karena pelayanan sebagai usaha melayani kebutuhan para pelanggan/nasabah. Pelayanan merupakan pengantar bagi aliran nilai tambah yang akan disampaikan kepada nasabah, sampai nilai tambah itu dapat memenuhi kebutuhan dan harapan nasabah (Tambunan, 2013). Apabila pelayanan yang diterima nasabah tidak baik maka kualitas pelayanan bank syariah tersebut dapat dikategorikan sebagai pelayanan yang kurang baik. Seperti penelitian yang dilakukan oleh Febriana (2016), dinyatakan bahwa masih ada gap (kesenjangan) antara harapan yang dimiliki oleh nasabah dengan persepsi nasabah atas kualitas pelayanan yang diberikan oleh bank syariah, sehingga hal ini mengindikasikan harapan nasabah lebih tinggi dari pada pelayanan yang diberikan oleh bank tersebut. Hal tersebut

membuktikan bahwa kualitas pelayanan merupakan aspek yang sangat penting yang harus diperhatikan perusahaan, karena pelayanan berhubungan langsung dengan manfaat yang dirasakan oleh konsumen (Purnama, 2013). Namun ironisnya seringkali terjadi kesenjangan antara kinerja bank dengan harapan nasabah perihal kualitas pelayanan. Nasabah mengeluhkan atas pelayanan yang diberikan bank, 5 Program Studi Ekonomi Syariah salah satu contohnya adalah dalam hal antrian, seringkali nasabah mengeluh dan menilai kalau pelayanan yang dilakukan bank kurang cepat. Tentunya diluar itu masih dimungkinkan ada hal lain pada pelayanan di bank yang tidak sesuai dengan harapan nasabahnya (Maisur dkk, 2015). Menurut Ihwanudin et al. (2020), keputusan nasabah adalah antara dua atau lebih alternatif. Misalnya, ketika memilih produk, konsumen pasti akan menemukan berbagai merek yang menjual barang yang sama. Pengambilan keputusan konsumen sebagian besar merupakan proses pemecahan masalah. Sebagian besar pembeli, baik konsumen individu maupun organisasi pada dasarnya mengikuti proses pemikiran yang sama ketika memutuskan produk dan merek mana yang akan dibeli. Melihat potensi yang dimiliki masyarakat Keude Peudada dapat memberikan perkembangan bagi perbankan syariah, karena target nasabah menjadi jauh lebih variatif. Keude Peudada adalah Keude yang mayoritasnya banyak pedagang dari toko kecil sampe toko yang besar, pedagang disana umumnya banyak yang menjual makanan dan minuman. Ada juga bermacam-macam toko lainnya seperti toko lampu, toko besi, toko kain dan lainnya. Berdasarkan teori-teori diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh tingkat kepercayaan dan kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah menabung di Bank Aceh Syariah (studi kasus komunitas pedagang di Keude Peudada)”

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka peneliti merumuskan masalah yaitu: 6 Program Studi Ekonomi Syariah 1. Bagaimana pengaruh tingkat

kepercayaan nasabah terhadap keputusan menabung di Bank Aceh Syariah.

2. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah menabung di Bank Aceh Syariah.

3. Bagaimana pengaruh tingkat kepercayaan dan kualitas pelayanan secara bersama-sama terhadap keputusan nasabah menabung di Bank Aceh Syariah.

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan menjelaskan apakah tingkat kepercayaan berpengaruh terhadap keputusan nasabah menabung di Bank Aceh Syariah.

2. Untuk mengetahui dan menjelaskan apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan nasabah menabung di Bank Aceh Syariah.

3. Untuk mengetahui dan menjelaskan apakah tingkat kepercayaan dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan nasabah menabung di Bank Aceh Syariah.

1.4 Manfaat Penelitian

Suatu penelitian ilmiah tentunya dapat bermanfaat baik secara teoritis maupun praktis seperti berikut ini:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai referensi dan bahan kajian bagi peneliti serupa dimasa yang akan datang dapat mendukung teori-teori yang telah ada sehubungan dengan masalah yang akan dibahas dalam penelitian. Selain itu, hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan ilmu pengetahuan khususnya masyarakat yang ingin menabung di perbankan syariah.

2. Manfaat Praktis

Bagi pihak akademis adalah sebagai sarana pembelajaran tentang pengaruh tingkat kepercayaan dan kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah

menabung di Bank syariah.