

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Bank syariah adalah bank yang beroperasi sesuai dengan prinsip-prinsip Syariah. Implementasi prinsip syariah inilah yang menjadi pembeda utama dengan bank konvensional. Pada intinya prinsip syariah tersebut mengacu kepada syariah Islam yang berpedoman utama kepada Al Quran dan Hadist. Islam sebagai agama merupakan konsep yang mengatur kehidupan manusia secara komprehensif dan universal baik dalam hubungan dengan Sang Pencipta (*HabluminAllah*) maupun dalam hubungan sesama manusia (*Hablumminannas*).

Pada ayat Al-Qur'an pada surat An-Nisa 4:29 telah dibahas mengenai harta, adapun isi ayat tersebut adalah :

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ
مِنْكُمْ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا

Artinya:

"Wahai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang bathil, kecuali dengan jalan perdagangan yang berlaku dengan suka sama suka di antara kamu. Dan janganlah kamu membunuh dirimu; Sungguh, Allah Maha Penyayang kepadamu" (An-Nisa 4:29).¹

Pada saat ini, konsep pemasaran dalam memenangkan persaingan tidak hanya fokus pada penjualan produk, tetapi juga membangun hubungan pelanggan dengan orientasi jangka panjang hingga menuju preferensi menabung masyarakat

¹ Ibnu Katsir, 2011. Tafsir Al-Qur'.An: Pustaka Imam Asy-Syafii

di. Keuntungan dari menaruh perhatian pada hubungan, yakni perusahaan mampu mengkalkulasi taksiran kasar nilai dari seorang nasabah, sehingga dapat menaksir kerugian ekonomi saat kehilangan nasabah.

Preferensi konsumen menunjukkan kesukaan konsumen dari berbagai pilihan produk dan atau jasa yang ada . Secara umum, preferensi diartikan sebagai pilihan suka atau tidak suka oleh seseorang terhadap suatu produk barang atau jasa yang digunakan. Preferensi konsumen dapat diketahui dengan mengukur tingkat kegunaan dan nilai relatif penting setiap atribut yang terdapat pada suatu produk atau jasa. Menjelaskan bahwa faktor penentu yang mempengaruhi variasi dalam perilaku konsumen dapat dibagi menjadi dua faktor utama yaitu: faktor lingkungan, seperti budaya, kelas sosial, pengaruh pribadi. Faktor psikologis, seperti motivasi, persepsi, kepuasan nasabah, kepercayaan, pelayanan.

Faktor lain yang juga berpengaruh penting dalam upaya untuk meningkatkan loyalitas nasabah adalah kualitas pelayanan, kepercayaan, komitmen dan citra perusahaan, sebagaimana hasil penelitian dari Bontis dan Booker yang menyatakan bahwa nasabah akan cenderung mendatangi atau akan menjadi bagian dari perusahaan (Bank) tersebut apabila telah memiliki gambaran tentang apa yang akan dialami dan rasakan dengan berdasarkan pada pengalaman-pengalaman sebelumnya

Pada praktik dalam dunia perbankan saat ini, layanan nasabah dimasukkan sebagai salah satu syarat utama dalam upaya untuk memikat calon nasabah atau

untuk melayani nasabah yang sudah ada.² Sedangkan definisi kepercayaan adalah keyakinan yang dirasakan oleh seseorang terhadap kata-kata atau janji dari pihak yang menjalin suatu hubungan, dan berharap janjinya akan dipenuhi dan tidak merasadikecewakan. Indikator dari kepercayaan dapat diukur dengan kejujuran, keandalan, kepedulian dan kreadibilitas.³

Preferensi menabung masyarakat diukur dari sikap nasabah dalam menentukan pilihannya untuk tetap menggunakan produk atau jasa dari suatu perusahaan. Sikap menentukan pilihan tersebut juga untuk membuat komitmen dan melakukan pembelian ulang pada perusahaan tersebut, menunjukkan rekomendasi yang diukur dari kemauan pelanggan untuk mengajak orang lain untuk melakukan pembelian atau menggunakan produk tersebut

Tabel 1.1 Jumlah Nasabah Bank Mandiri Syariah Tahun 2016-2018

Tahun	Nasabah Funding
2016	18.967
2017	19.734
2018	17.690
2019	16.254

Dari tabel diatas dapat disimpulkan bahwa sejak tahun 2016-2019 nasabah Funding mengalami peningkatan. Pada tahun 2016 ke tahun 2017 terjadi penurunan sebesar 0.93% dan pada tahun 2017 ke tahun 2018 terjadi penurunan sebesar 0.96% dan pada tahun 2018 ke tahun 2019 terjadi penurunan nasabah

²Supranto, J. 1997. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, Edisi Baru, Jakarta, PT Rineka Cipta.

³Ayu, Ratna,Cita, 2016. *Faktor yang mempengaruhi loyalitas nasabah*.Jurnal. UNNES

sebesar 0.85%. Hal tersebut mengakibatkan Bank Mandiri Syariah mengalami penurunan peminat masyarakat untuk menabung di Bank Mandiri Syariah.

Dari permasalahan diatas penulis dapat menyimpulkan bahwa loyalitas seorang nasabah dapat dinilai dari variabel tersebut. Maka dari latar belakang tersebut penulis tertarik untuk mengambil judul **“Analisis Faktor - Faktor yang Mempengaruhi Preferensi Menabung Masyarakat pada Bank Mandiri Syariah Cabang Marelan”**.

B. Rumusan Masalah

1. Apakah variabel kualitas pelayanan, kepercayaan dan kepuasan nasabah memiliki pengaruh secara parsial terhadap preferensi menabung masyarakat di Bank Mandiri Syariah Cabang Marelan ?
2. Apakah variabel kualitas pelayanan, kepercayaan dan kepuasan nasabah memiliki pengaruh secara simultan terhadap preferensi menabung masyarakat di Bank Mandiri Syariah Cabang Marelan ?
3. Bagaimana elastisitas pengaruh kualitas pelayanan, kepercayaan dan kepuasan nasabah terhadap preferensi menabung masyarakat di Bank Mandiri Syariah Cabang Marelan?

C. Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah diatas dan untuk menghindari meluasnya permasalahan maka penelitian ini dibatasi pada masalah pengaruh kualitas

pelayanan, kepercayaan, komitmen dan citra perusahaan terhadap preferensi menabung masyarakat pada Bank Mandiri Syariah Cabang Marelan tahun 2019.

1. Analisis adalah kegiatan berpikir untuk menguraikan suatu keseluruhan menjadi komponen sehingga dapat mengenal tanda-tanda komponen, hubungannya satu sama lain dan fungsi masing-masing dalam satu keseluruhan yang terpadu.⁴
2. Faktor adalah hal (keadaan) yang ikut menyebabkan terjadinya sesuatu.⁵
3. Pengaruh adalah daya yang ada atau timbul dari sesuatu yang ikut membentuk watak kepercayaan dan perbuatan seseorang.⁶
4. Preferensi mempunyai makna pilihan atau sesuatu hal yang lebih disukai. Istilah preferensi untuk mengganti kata preference dengan arti yang sama dengan minat terhadap sesuatu.⁷
5. PT. Bank Mandiri Syariah adalah salah satu bank yang beroperasi berdasarkan prinsip syariah yang beralamat Jalan Marelan Raya No. 135, Pasar 4, Kel. Rengas Pulau, Kec. Medan Marelan, Rengas Pulau, Kec. Medan Marelan, Kota.

Analisis Faktor - Faktor Yang Mempengaruhi Preferensi Menabung Masyarakat yaitu membahas mengenai preferensi konsumen yang menunjukkan kesukaan konsumen dari berbagai pilihan produk dan atau jasa yang ada. Secara umum, preferensi diartikan sebagai pilihan suka atau tidak suka oleh seseorang

⁴ Kamus Besar Bahasa Indonesia

⁵ Thoha, Miftah. *Kepemimpinan dalam manajemen*. (Jakarta): PT. Raja Grafindo Persada, 2013. h.49

⁶ Thoha, Miftah. *Kepemimpinan dalam manajemen*. (Jakarta): PT. Raja Grafindo Persada, 2013. h.49

⁷ Wibowo. *Manajemen Kinerja Cetakan Keempat*. (Jakarta): PT. Raja Grafindo Persada. 2014. h.258.

terhadap suatu produk barang atau jasa yang digunakan. Preferensi konsumen dapat diketahui dengan mengukur tingkat kegunaan dan nilai relatif penting setiap atribut yang terdapat pada suatu produk atau jasa.

D. Defenisi Operasional Variabel

Defenisi Operasional variabel merupakan suatu tindakan dalam membuat batasan-batasan yang akan digunakan dalam analisis. Adapun yang akan dianalisis adalah hubungan antara variabel bebas (variabel independen) dengan variabel terikat (variabel dependen). Adapun variabel penelitian beserta definisi operasionalnya dijelaskan sebagai berikut:

1. Variabel Dependent

Variabel dependen adalah sering disebut sebagai variabel output, kriteria, konsekuen⁸. Dalam penelitian ini variabel dependent yang digunakan adalah Preferensi menabung masyarakat (Y)

a. Preferensi menabung masyarakat (Y)

Preferensi adalah untuk mengganti kata preference dengan arti yang sama dengan minat terhadap sesuatu.⁹.

2. Variabel Independent

Variabel independen yaitu variabel bebas yang biasa juga mempengaruhi variabel lain¹⁰. Dalam penelitian ini variabel independent yang digunakan adalah kualitas pelayanan (X1), kepercayaan (X2), kepuasan nasabah (X3)

⁸ Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabet

⁹ Wibowo. *Manajemen Kinerja Cetakan Keempat*. (Jakarta): PT.Raja Grafindo Persada.2014.h.258.

¹⁰ Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabet

a. Kualitas Pelayanan (X1)

Menunjukkan kualitas layanan yang diukur dari kemampuan dan kemauan perusahaan untuk melakukan aktivitas layanan yang memiliki unsur reliability, empati, efisien dan akses keuangan yang ditujukan untuk memberikan layanan yang terbaik kepada nasabah.

b. Kepercayaan (X2)

Kepercayaan adalah keinginan untuk menggantungkan diri terhadap mitra yang dipercayai. Kinerja sesuai dengan harapan nasabah. Kepercayaan telah mengerjakan pekerjaan sesuai dengan standar.

c. Kepuasan Nasabah (X3)

Kepercayaan adalah variabel bebas menurut Moorman, Deshpande dan Zaltman adalah keinginan untuk menggantungkan diri terhadap mitra yang dipercayai. Kinerja sesuai dengan harapan nasabah. Kepercayaan telah mengerjakan pekerjaan sesuai dengan standar

E. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh secara parsial variabel kualitas pelayanan, kepercayaan dan kepuasan nasabah terhadap preferensi menabung masyarakat di Bank Mandiri Syariah Cabang Marelan.

2. Untuk mengetahui pengaruh secara simultan variabel kualitas pelayanan, kepercayaan dan kepuasan nasabah terhadap preferensi menabung masyarakat di Bank Mandiri Syariah Cabang Marelan.
3. Untuk mengetahui elastisitas pengaruh kualitas pelayanan, kepercayaan dan kepuasan nasabah terhadap preferensi menabung masyarakat di Bank Mandiri Syariah Cabang Marelan.

F. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Bagi Peneliti.
 - a. Bagi Peneliti diharapkan dapat menambah wawasan dan memperluas khasanah ilmu kepuasan nasabah khususnya bagi dunia manajemen sumber daya manusia.
 - b. sebagai salah satu syarat penelitian untuk memperoleh sarjana ekonomi..
2. Manfaat Bagi Bank Mandiri Syariah Cabang Marelan.
 - a. Penelitian ini dilakukan untuk memberikan masukan kepada perusahaan agar perusahaan tersebut menjadi maju dan berkembang.
 - b. Dengan adanya Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan masukan dalam meningkatkan pendapatan perusahaan dengan kualitas pelayanan, kepercayaan, komitmen dan citra perusahaan yang baik agar tercapainya tujuan dan rencana kerja yang telah ditetapkan perusahaan

3. Manfaat Bagi Universitas

- a. Dapat bermanfaat bagi dunia kepuasan nasabah terutama dibagian ekonomi dan menjadi gagasan atau referensi bagi yang membutuhkan
- b. Penelitian ini di harapkan bisa meningkatkan hubungan kerja sama yang baik antara Bank Mandiri Syariah Cabang Marelan dengan Universitas Potensi Utama

G. Analisis Sistematika Penyusunan Skripsi

Penulisan penelitian ini dimaksudkan untuk memberikan gambaran penelitian yang jelas dan sistematis sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini menjelaskan uraian latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, definisi operasional variabel, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika Pembahasan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini berisikan tentang landasan teori, penelitian terdahulu, kerangka berpikir dan hipotesis

BAB III : METODE PENELITIAN

Pada bab ini berisikan tentang waktu dan lokasi penelitian, jenis penelitian, populasi dan sampel, instrument pengumpulan data, uji validitas dan reliabilitas instrument dan analisis data.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini di jelaskan mengenai profil perusahaan, hasil penelitian dan pembahasan.

Bab V : PENUTUP

Pada bab ini berisi tentang kesimpulan dan saran-saran.